



# RAMAL DO USUÁRIO

---

Manual de Configuração e Operação

**Dígitro**

INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

# **Manual de Configuração e Operação do Ramal do Usuário**

## **Release do PABX: 3.14**

**© 2018**

por  
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.  
Seção de Documentação - Departamento Técnico  
Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras  
CEP 88085-040 - Florianópolis - SC  
[www.digitro.com](http://www.digitro.com)

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam o direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Florianópolis, maio de 2018.

# SUMÁRIO

<b>Sobre este documento .....</b>	<b>9</b>
Bem-vindo .....	9
Observações Importantes.....	10
Suporte ao usuário .....	11
A quem se destina este manual .....	11
Organização .....	12
Símbolos e Convenções.....	12
<b>Introdução .....</b>	<b>13</b>
<b>Facilidades .....</b>	<b>15</b>
Atendimento de chamadas .....	16
Efetuando Chamadas .....	16
Captura de Chamadas.....	30
Consulta .....	35
Transferência de chamadas .....	44
Transferência Manual de Chamadas à telefonista .....	50
Transferência Manual de Chamadas Chefe-Secretária.....	51
Tipo de permissão e de chamada para transferência automática .....	54
Transferência Automática de Chamadas Chefe-Secretária.....	58
Identificação de ramal chamador.....	59
Rechamada .....	60
Discagem Abreviada.....	62

Ausência/Presença de ramal no grupo de ramais ou no DAC.....	70
Intercalação de chamadas.....	73
Estacionamento de Chamadas.....	74
Não Perturbe .....	76
Cadeado Eletrônico .....	77
Pêndulo .....	77
Chamada em Espera.....	78
Siga-me .....	80
Conferência .....	85
Monitoração (Opcional) .....	87
Gravação de chamadas do Ramal (Opcional).....	88
Senhas .....	89
Teleponto (Opcional) .....	91
Multi-Idiomas (Opcional).....	93
Hora Certa .....	94
Despertador.....	94
Caixa Postal (Opcional) .....	97
Ramal Celular (Opcional) .....	101
Geração de chamadas .....	102
<b>Apêndice 1: Menu da Caixa Postal.....</b>	<b>104</b>
<b>Glossário .....</b>	<b>125</b>

# LISTA DE PROCEDIMENTOS

Atender chamadas.....	16
Efetuar chamadas internas.....	17
Chamar apenas uma telefonista.....	18
Chamar uma entre várias telefonistas.....	18
Chamar apenas um chefe ou uma secretária.....	20
Chamar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias.....	20
Efetuar chamadas externas via rota zero.....	23
Efetuar chamadas via rota zero por senha.....	24
Efetuar chamadas externas via rotas especiais.....	24
Efetuar chamadas externas via rotas especiais por senha.....	25
Efetuar chamadas externas via rota especial 21.....	26
Efetuar chamadas externas via conta e senha por rota fixa.....	27
Efetuar chamadas externas via conta e senha por rotas.....	27
Efetuar chamadas externas via código único.....	28
Efetuar chamadas a ramal chamador não atendido.....	29
Efetuar chamadas ao último número com CSP.....	29
Capturar qualquer chamada.....	31
Capturar chamada a ramal ou grupo.....	32
Capturar chamada a chefe-secretária.....	33
Capturar chamadas a ramal do grupo.....	34
Consultar ramal.....	36

Consultar número externo utilizando rotas .....	37
Consultar número externo utilizando conta e senha.....	38
Consultar apenas uma telefonista .....	39
Consultar uma entre várias telefonistas.....	39
Consultar apenas um chefe ou uma secretária .....	41
Consultar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias .....	42
Transferir chamada para outro ramal .....	45
Transferir chamada externa utilizando rotas.....	45
Transferir chamada externa utilizando conta e senha .....	46
Transferir imediatamente uma consulta.....	47
Transferir imediatamente uma chamada .....	48
Transferir chamada para um roteador ou grupo .....	48
Transferir chamada quando há três chamadas estabelecidas pelo ramal.....	49
Transferir chamada para apenas uma telefonista .....	50
Transferir chamada para uma entre várias telefonistas.....	51
Transferir chamada para o chefe ou para a secretária .....	52
Transferir chamada para um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias .....	53
Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência NR.....	55
Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência LO .....	56
Transferir chamada quando ramal ocupado (LO).....	56
Transferir chamada quando ramal não responde (NR) .....	57
Programar o tempo de espera da transferência para ramal que não responde .....	58
Transferir automaticamente chamadas Chefe-Secretária .....	58
Identificar o número do ramal utilizado .....	60
Identificar o número do último ramal chamador.....	60

Identificar o número do último telefone externo chamador .....	60
Programar a rechamada.....	61
Para ramal .....	61
Para número externo .....	61
Cancelar a rechamada .....	62
Programar a Discagem Abreviada Particular.....	63
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Particular .....	64
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Restrita.....	66
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Pública .....	67
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Estendida .....	69
Programar a ausência/presença do ramal no grupo.....	71
Programar a ausência/presença do ramal no grupo DAC .....	72
Intercalar chamada .....	73
Estacionar/capturar chamadas automaticamente .....	75
Estacionar/capturar chamadas manualmente .....	75
Ativar/desativar Não Perturbe.....	76
Ativar/desativar o Cadeado Eletrônico.....	77
Efetuar Pêndulo .....	78
Ativar/desativar chamada em espera .....	79
Atender alternadamente chamadas.....	79
Programar o tipo de permissão e de chamada para Siga-me .....	80
Habilitar Siga-me interno no ramal do usuário.....	81
Habilitar Siga-me interno no ramal de destino.....	82
Programar o número externo para realização do Siga-me .....	83
Ativar/desativar Siga-me externo.....	84

Programar o envio de identidades .....	84
Definir os participantes da conferência.....	86
Excluir participante da conferência .....	86
Monitorar ramal.....	88
Gravar chamadas de ramal .....	89
Habilitar/desabilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário.....	90
Alterar a senha do ramal do usuário.....	90
Alterar a senha da conta do usuário .....	90
Registrar ponto completo.....	91
Registrar ponto abreviado .....	92
Efetuar alteração completa da senha para o registro do ponto .....	92
Acessar a facilidade Hora Certa .....	94
Despertar na hora indicada .....	95
Despertar todos os dias úteis na hora indicada .....	95
Despertar todos os dias na hora indicada .....	96
Despertar em intervalos de tempo determinados .....	96
Cancelar o serviço despertador .....	96
Habilitar/desabilitar Caixa Postal quando ramal NR .....	98
Programar a temporização para encaminhamento de chamadas à Caixa Postal de Ramal .....	99
Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal não responde (NR) .	99
Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal ocupado (LO).....	100
Acessar a Caixa Postal do próprio ramal.....	100
Acessar a gravação de mensagem na Caixa Postal .....	101
Gerar chamadas através do Ramal Celular.....	102



# 1

## SOBRE ESTE DOCUMENTO

### BEM-VINDO

Este manual orienta sobre a correta utilização/programação das facilidades e serviços **NGC** (*Next Generation Communication*) Dígito para que o usuário de um ramal possa utilizar todos os recursos que o equipamento oferece, desde os mais simples até os mais avançados.

O usuário encontrará, também, neste manual, quadros de avisos, informações, *links* e exemplos para auxiliar o entendimento de cada facilidade/serviço.

## OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. As senhas de acesso e os procedimentos de segurança são estabelecidos pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
2. A **Dígitro** não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.
3. Ficará a critério da **Dígitro** disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.
4. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em características específicas, funções adicionais ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais, e serão efetuados conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela **Dígitro** e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial.
5. Toda funcionalidade identificada com a palavra opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
6. A **Dígitro**, como qualquer empresa desenvolvedora, não pode garantir que *softwares* não contenham erros ou que o cliente seja capaz de operá-los sem problemas ou interrupções, por isso, não assume eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
7. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (*hardware* e *software*) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ação externa.
8. A **Dígitro** não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de *backup*, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), testadas e homologadas pela **Dígitro**, de forma a possuir contingência externa. Para obter informações sobre quais mídias são recomendadas, contatar Serviço de Suporte ao Cliente – SSC.

9. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrerem erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidas mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação.
10. A **Dígitro** não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessário para isso negociação comercial.
11. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas nesse manual são apenas para ilustração.
12. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual. Os itens constantes neste documento que não estejam habilitados poderão ser adquiridos separadamente.
13. A **Dígitro** mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para maiores informações, acesse o ambiente exclusivo para clientes em [www.digitro.com.br](http://www.digitro.com.br).

## SUPORTE AO USUÁRIO

O suporte ao usuário do **PABX NGC Dígitro** é realizado pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígitro – SSC, através do telefone 0300-7898111

## A QUEM SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual foi elaborado para prestar suporte ao usuário do ramal PABX Dígitro.

## ORGANIZAÇÃO

<b>Capítulo 1</b>	Apresenta informações sobre este manual: a quem ele se destina, informações importantes, organização, símbolos e convenções utilizadas.
<b>Capítulo 2</b>	Apresenta uma introdução das facilidades padrões e opcionais do PABX através do Ramal do Usuário.
<b>Capítulo 3</b>	Descreve as facilidades de operação e programação do PABX através do Ramal do Usuário.
<b>Apêndice 1</b>	Descreve os menus da caixa postal.
<b>Glossário</b>	Glossário dos termos utilizados neste manual.

## SÍMBOLOS E CONVENÇÕES

<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em itálico.
<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque, em um determinado contexto, serão <u>sublinhadas</u> .
Asterisco *	Indica os termos utilizados no glossário.
Teclas	O nome e número de teclas serão grafados em negrito.

# 2

## INTRODUÇÃO

Chama-se **Ramal do Usuário** o ramal SIP\* de uma plataforma **PABX Dígito** que os usuários do sistema utilizam para se comunicarem com outros ramais ou telefones externos via rede pública.

Através do ramal do usuário, é possível executar facilidades padrões e/ou **opcionais** como, por exemplo:

Padrão	Opcional
Atendimento de chamadas	Ausência/Presença em Grupo DAC
Ausência/Presença	Caixa Postal
Cadeado Eletrônico	Discagem abreviada estendida
Captura de chamadas	Estacionamento de chamadas com 20 posições
Conferência	Gravação para ramal
Consultas	Monitoração
Despertador	Multi-idíomas

Discagem abreviada (particular, restrita e pública)	Teleponto
Estacionamento de chamadas	
Geração de chamadas (internas, externas e chefe-secretária)	
Hora Certa	
Identificação de chamadas	
Intercalação	
Não perturbe	
Pêndulo	
Chamada em Espera	
Rechamada	
Senhas	
Siga-me	
Transferência de Chamadas	

# 3

## FACILIDADES

Neste capítulo, são apresentadas as operações e programações válidas através do ramal do usuário para a plataforma NGC Dígito.

### **ATENÇÃO**

- 1) *Algumas operações e programações necessitam de conta e senha do usuário\*. A conta e a senha padrão do ramal do usuário são **4567**. Recomenda-se trocá-las (consulte a seção **SENHAS** neste manual).*
- 2) *Não crie senhas que utilizem os caracteres \* ou # (não numéricos).*
- 3) *Ao realizar uma programação de maneira incorreta, que já está programada ou uma programação a qual não possua permissão, o usuário ouvirá a mensagem automática “A programação efetuada está incorreta”.*
- 4) *Ao realizar uma programação corretamente, o usuário ouvirá a mensagem automática “A programação efetuada foi aceita.”*

## ATENDIMENTO DE CHAMADAS

Esta facilidade permite que o usuário de um ramal livre atenda chamadas internas\* ou externas\* efetuadas a ele.

### PROCEDIMENTO

#### **Atender chamadas**

1. *Ao ringar o telefone, retire o monofone do gancho e inicie a conversação.*
2. *Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.*

#### **NOTA**

*O ring\* das chamadas externas é mais longo que o ring das chamadas internas.*

#### **DICA**

*Veja também a seção **Identificação** neste manual.*

## EFETUANDO CHAMADAS

Esta facilidade permite que o usuário de um ramal livre faça chamadas para outro ramal, para a telefonista\* ou para chefe-secretária da mesma plataforma e permite, também, gerar chamada de um ramal para um número pertencente à rede pública.



## Efetuando chamadas Internas

Esta facilidade consiste em ligar de um ramal para outro ramal da mesma plataforma, conforme procedimento a seguir.

### PROCEDIMENTO

#### Efetuar chamadas internas

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele o número do ramal que se deseja estabelecer comunicação.*
3. *Ao término da chamada, coloque o monofone no gancho.*

#### NOTA

*As chamadas internas podem ser efetuadas através de seu computador. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração e Operação do **VirtualFone**.*

#### Exemplo:

Como efetuar uma chamada para o ramal **5678** a partir de um ramal, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele **5678**.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

## Efetuando chamadas à telefonista

Esta facilidade permite um ramal efetuar chamadas à(s) telefonista(s).

### PROCEDIMENTO

#### Chamar apenas uma telefonista

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 9 ou
3. Tecele o número do ramal da telefonista.
4. Ao término da chamada, coloque o monofone no gancho.

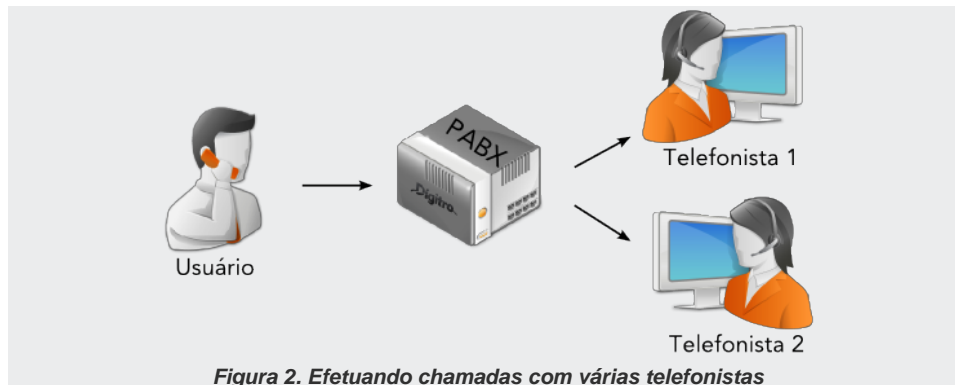


Figura 1. Efetuando chamadas com apenas uma telefonista

### PROCEDIMENTO

#### Chamar uma entre várias telefonistas

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 9 + número da telefonista (1 a 9); ou
3. Tecele o número do ramal da telefonista.
4. Ao término da chamada, coloque o monofone no gancho.



## Efetuando chamadas chefe-secretária

Os procedimentos para efetuar chamadas chefe-secretária permitem rápido acesso entre seus participantes e possibilitam que a(s) secretária(s)\* filtre(m) as chamadas destinadas ao(s) chefe(s)\*.

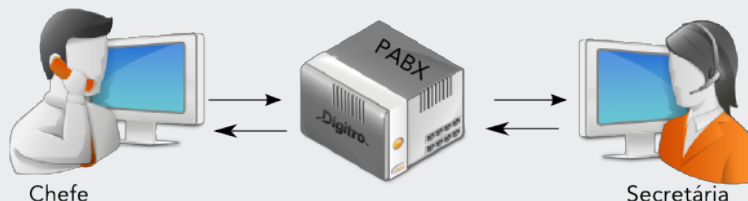
O grupo\* (máximo de nove participantes) deve ser criado previamente através do **PABX**.

Existem quatro casos possíveis na modalidade chefe-secretária:

- uma secretária e um chefe;
- uma secretária e vários chefes;
- um chefe e várias secretárias;
- vários chefes e várias secretárias.

**ATENÇÃO**

*Para realizar os procedimentos a seguir, a modalidade chefe-secretária deve ser previamente programada. Saiba mais no Manual da Interface NGC Explorer.*

**PROCEDIMENTO****Chamar apenas um chefe ou uma secretária**

**Figura 3. Efetuar chamada para apenas um chefe ou apenas uma secretária**

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 4.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

**PROCEDIMENTO****Chamar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias**

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 4 + número do chefe ou da secretária (1 a 9); ou
3. Tecele o número do ramal da telefonista ou do chefe.
4. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.



**Figura 4. Uma secretária e vários chefes / Várias secretárias e vários chefes**



**Figura 5. Um chefe e várias secretárias / Vários chefes e várias secretárias**

### Exemplo:

Como realizar uma chamada para o chefe cadastrado no PABX com o número **6**, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 4 + 6.
3. Ao final da conversa com o chefe, coloque o monofone no gancho.

## Efetuando Chamadas Externas

Esta facilidade permite efetuar chamadas de um ramal para um número da rede pública. O **NGC** oferece três tipos de acesso à rede pública:

- via rota\* zero;
- via rotas especiais;
- via conta e senha.

### NOTA

*As rotas de acesso à linha externa possuem a seguinte faixa de numeração: Rotas especiais: 21 a 39; Rota zero: 00.*

A utilização desses tipos de acesso depende de prévia configuração no PABX.

### ATENÇÃO

- 1) *Os procedimentos que envolvem acesso via rotas especiais e via rota zero devem ser previamente programados. Saiba mais no Manual da interface NGC Explorer.*
- 2) *No caso do acesso via rota zero, ao retirar o monofone do gancho e teclar 0 (zero) para acessar a linha externa\*, se o ramal acabar recebendo uma chamada externa que estava entrando no sistema, o usuário pode teclar **FLASH + 1** para receber de fato a chamada e poder transferi-la para outro destino.*

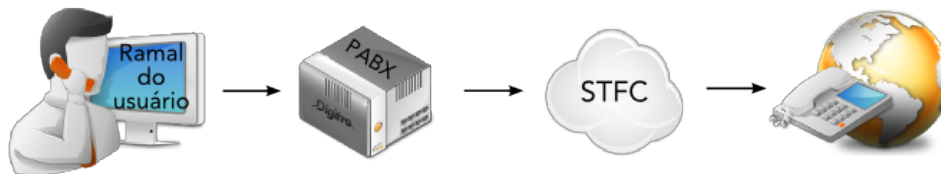


Figura 6. Efetuando chamadas externas

## PROCEDIMENTO

### Efetuar chamadas externas via rota zero

O acesso via rota zero é um acesso privilegiado à rede pública, no qual o usuário não precisa se identificar ao sistema via conta e senha.

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar interno.
2. Tecele **0** e aguarde o tom de discar externo.
3. Tecele o número do telefone externo.
4. Ao final da comunicação, coloque o monofone no gancho.

### Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando rota zero?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar interno.
2. Tecele **0** e aguarde o tom de discar externo.
3. Tecele o número do telefone **22717000**.
4. Ao final da chamada, coloque o monofone no gancho.

## PROCEDIMENTO

### Efetuar chamadas via rota zero por senha

Quando o usuário não está em seu ramal e, portanto, sem seus privilégios, pode realizar chamadas externas a partir de qualquer ramal diferente do seu, para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 80 + a rota 0 + a sua senha + o número do seu ramal + o número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

### Exemplo:

O meu ramal é o **5050** e a minha senha é **1234**, contudo, encontro-me no ramal **5678** e desejo realizar uma chamada para o número externo **2271-7000**, utilizando rota zero. Como devo proceder?

1. No ramal **5678**, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **80** + a rota **0** + a sua senha (**1234**) + o número do seu ramal (**5050**) + o número do telefone externo (**22717000**).
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

## PROCEDIMENTO

### Efetuar chamadas externas via rotas especiais

As rotas especiais fornecem linha externa através de acessos exclusivos.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 8, + número da rota (21 a 39) + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*



**Exemplo:**

Como realizar uma chamada para o número externo **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a rota especial número **30**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **8** + número da rota **30** + número do telefone externo **22717000**.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

**PROCEDIMENTO****Efetuar chamadas externas via rotas especiais por senha**

Quando o usuário não está em seu ramal e, portanto, sem seus privilégios, pode realizar chamadas externas a partir de qualquer ramal do PABX diferente do seu, para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + **80** + número da rota (**21 a 39**) + senha do ramal do usuário + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

O meu ramal é o **5050** e a minha senha é **1234**, contudo, estou no ramal **5678** e desejo realizar uma chamada para o número **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a rota especial número **30**. Como devo proceder?

1. No ramal **5678**, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **80** + rota **30** + sua senha **1234** + número do seu ramal **5050** + número do telefone externo **22717000**.
3. Ao final da conversa, coloque o monofone no gancho.

## PROCEDIMENTO

### Efetuar chamadas externas via rota especial 21

O acesso direto ao número via rota especial 21 permite discagem direta de números externos via rota especial 21.

#### ATENÇÃO

- 1) *Para realizar este procedimento, a facilidade deve ser habilitada via PABX. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*
- 2) *Caso este procedimento esteja habilitado, todas as outras facilidades de efetuar chamadas que envolvem o comando asterisco (\*) e a cifra 8 ficam suspensas como, por exemplo, : efetuar chamadas por rota zero por senha, rotas especiais, rotas especiais por senha etc.*

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 8 + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

#### Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a discagem direta pela rota especial **21**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 8 + o telefone externo **22717000**.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

## PROCEDIMENTO

### Efetuar chamadas externas via conta e senha por rota fixa

Nessa facilidade, acesso padrão da plataforma, o usuário informa conta e senha e disca para um número externo utilizando uma rota já determinada pelo sistema.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido (#) + senha + conta do ramal do usuário + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

#### Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a conta **1234** e senha **5678**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele sustenido (#) + senha **5678** + conta do ramal do usuário **1234** + número externo **22717000**.
3. Ao finalizar a conversação, coloque o monofone no gancho.

## PROCEDIMENTO

### Efetuar chamadas externas via conta e senha por rotas

Nessa facilidade, o usuário disca para um número externo informando sua senha, conta e rota que deverá ser utilizada para realizar a chamada.

#### ATENÇÃO

*Este procedimento é excludente, ou seja, enquanto ele estiver ativo, o acesso externo por discagem de código único fica automaticamente inativo.*

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele suspenido (#) + senha + conta do usuário + rota (zero ou especial) + número do telefone externo.*
3. *Ao término da chamada, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a conta **1234**, senha **5678** e rota **30**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele suspenido (#) + senha **5678** + conta **1234** + rota **30** + número externo **22717000**.
3. Após a chamada, coloque o monofone no gancho.

**PROCEDIMENTO****Efetuar chamadas externas via código único**

No acesso via código único, o usuário discar para um número externo informando um código único. O número de cifras deste código é configurável em fábrica.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele suspenido (#) + código + o número externo desejado.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.*

**Exemplo:**

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando o código **1234**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele suspenido (#) + código **1234** + número externo **22717000**.
3. Coloque o monofone no gancho ao final da conversação.

## Efetuating chamadas a ramal chamador não atendido

O procedimento a seguir permite discar para o último ramal que chamou o ramal do usuário e não foi atendido.

### PROCEDIMENTO

#### **Efetuar chamadas a ramal chamador não atendido**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 710.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.*

## Efetuating chamadas ao último número com Código de Seleção da Prestadora

Para ligar para o último número externo discado do ramal do usuário com o Código de Seleção da Prestadora – CSP, pode-se ligar sem senha ou utilizar senha e ramal, conforme procedimento a seguir.

### PROCEDIMENTO

#### **Efetuar chamadas ao último número com CSP**

##### Sem utilização de senha:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 711.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.*

##### Com senha e ramal:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*

2. Tecele asterisco (\*) + **7011** + senha do ramal + ramal do usuário.
3. Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.

### ATENÇÃO

*Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, não será possível efetuar chamadas ao último número com CSP utilizando senha e ramal (código \*7011).*

### Exemplo:

Como efetuar uma chamada ao último número para quem se discou através do ramal **1234**, utilizando a senha de ramal **5678**?

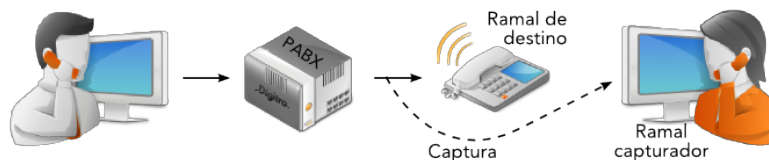
1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **7011** + senha do ramal **5678** + ramal **1234** do usuário.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

## CAPTURA DE CHAMADAS

A captura de chamadas (em estado livre ou durante conversação) permite que um ramal atenda chamadas dirigidas a outros ramaís, a outros grupos de ramaís e até mesmo a chamadas estacionadas.

**ATENÇÃO**

As permissões para a facilidade Captura devem ser previamente programadas. Consulte o Manual da Interface NGC Explorer.



**Figura 7. Captura de chamada**

**PROCEDIMENTO****Capturar qualquer chamada**

Este procedimento permite atender a chamadas feitas por um ramal qualquer a outro ramal interno ou atender uma chamada externa entrante dirigida a um ramal da plataforma. Será capturada a primeira chamada enviada durante o momento de captura. Caso este procedimento esteja desabilitado no sistema, o usuário receberá a seguinte mensagem: “A operação efetuada está incorreta”.

Se ramal livre:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 660.
3. Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.

Se ramal em conversação:

1. Tecele **FLASH** + asterisco (\*) + 660.
2. Ao final da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (\*) + 1 para retornar a chamada anterior à captura.

## PROCEDIMENTO

### Capturar chamada a ramal ou grupo

Esta facilidade permite capturar chamadas destinadas a um ramal específico ou ainda à chave de um grupo de ramais (ver Figura 7). Caso o ramal ou grupo esteja com chamadas em espera, esta também poderá ser capturada com estes comandos.

#### Se ramal livre:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 60 + número do ramal que deseja capturar ou o número do ramal chave do grupo.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.*

#### Se ramal em conversação:

1. *Tecele FLASH + asterisco (\*) + 60 + número do ramal que deseja capturar ou o número do ramal chave do grupo.*
2. *Ao final da conversação, tecele FLASH + asterisco (\*) + 1 para retornar à chamada anterior à captura.*

### Exemplo:

Como capturar, durante uma conversação, uma chamada dirigida ao ramal **5678**, utilizando um telefone convencional?

1. Tecele **FLASH + asterisco (\*) + 60 + número do ramal que deseja capturar a chamada**, no caso **5678**.
2. Ao final da conversação, tecele **FLASH + asterisco (\*) + 1** para retornar à chamada anterior à captura.



## PROCEDIMENTO

### Capturar chamada a chefe-secretária

Esta facilidade permite capturar uma chamada destinada a qualquer um dos chefes ou secretárias, sendo que o(s) chefe(s) captura(m) somente a(s) chamada(s) da(s) secretária(s) e vice-versa.

#### ATENÇÃO

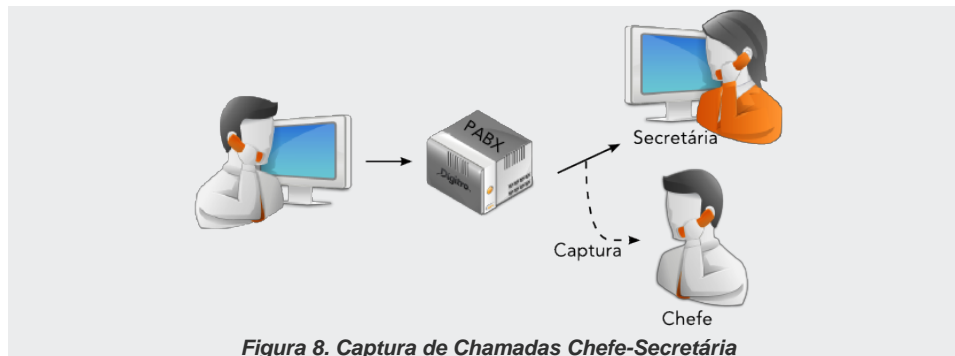
*Esta facilidade está disponível somente aos ramos participantes da modalidade chefe-secretária.*

#### Se ramal livre:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 64.
3. Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.

#### Se ramal em conversação:

1. Tecele **FLASH** + asterisco (\*) + 64.
2. Ao final da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (\*) + 1 para retornar à chamada anterior à captura.



**Figura 8. Captura de Chamadas Chefe-Secretária**

## PROCEDIMENTO

### **Capturar chamadas a ramal do grupo**

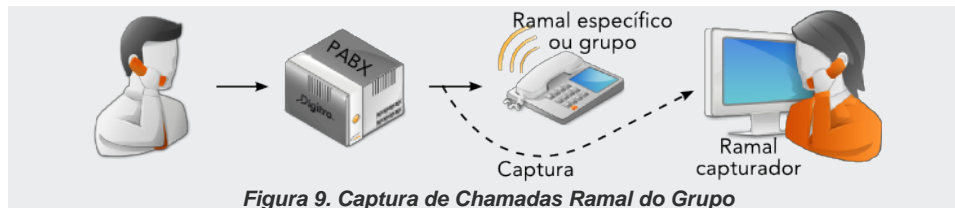
Esta facilidade permite que um ramal do grupo capture chamadas destinadas a qualquer ramal participante do mesmo grupo.

#### Se ramal livre:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 65.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da chamada.*

#### Se ramal em conversação:

1. *Durante a conversação, tecele asterisco (\*) + 65 para capturar a chamada do ramal do grupo.*
2. *Durante a conversação, tecele FLASH + asterisco (\*) + 1 para retornar à chamada anterior à captura.*
3. *Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.*



### ATENÇÃO

A facilidade **Captura** deve ser previamente programada e está disponível somente aos ramos participantes do mesmo grupo. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

### DICA

Veja também a seção **Ausência/Presença**, neste manual.

## CONSULTA

A **Consulta** permite que um ramal faça uma chamada para outro ramal ou acesse a linha externa (rede pública) **durante uma conversação** ramal/ramal ou ramal/linha externa, mantendo esta conversação em espera.

**DICA**

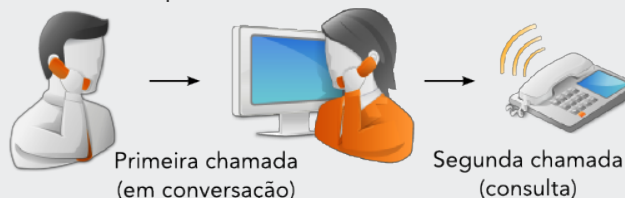
Veja também **Transferência de Chamadas** na página 44.

**ATENÇÃO**

1. Para os procedimentos de **consulta externa**, o ramal deve ter permissão para realizar chamadas externas. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.
2. Caso o telefone do ramal que originou a consulta seja colocado no gancho e os outros dois ramais continuem ativos, será automaticamente estabelecida a comunicação entre eles.

**PROCEDIMENTO****Consultar ramal**

Esta facilidade permite ao ramal ligar para outro ramal durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera.



**Figura 10. Consultar ramal**

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH + número do ramal desejado**.
2. Para retornar à primeira chamada, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 1**.

**NOTA**

- 1) *Pode-se deixar o ramal consultado ringando e retornar à chamada inicial, para isso, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 5**. Quando o ramal consultado atender, receberá tom de espera.*
- 2) *Após o tom de espera, o ramal que originou a consulta pode atender a chamada teclando asterisco (\*) + 61.*

**PROCEDIMENTO****Consultar número externo utilizando rotas**

Esta facilidade permite ao ramal teclar (utilizando rota) para um telefone externo durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera.

1. *Para consultar número externo através da rota zero:*
2. *Tecle **FLASH + 0 + número do telefone externo**.*
3. *Para consultar número externo através de rotas e especiais:*
4. *Tecle **FLASH + asterisco (\*) + 8 + rota + número do telefone externo**.*
5. *Para retornar à primeira chamada, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 1**.*

**NOTA**

*Lembre-se de que as rotas possuem a seguinte faixa de numeração:*

**Rotas especiais:** 21 a 39; **Rota zero:** 00.

## PROCEDIMENTO

### Consultar número externo utilizando conta e senha

Esta facilidade permite ligar (por meio de senha e conta) para um telefone externo durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera, para isso:

1. *Durante uma conversa*ção, tecle **FLASH** + *sustenido* (#) + *senha do usuário* + *conta do usuário* + *número externo desejado*.
2. *Para retornar à primeira chamada*, tecle **FLASH** + *asterisco* (\*) + 1.

### NOTA

*Caso a primeira chamada seja externa e efetuada pelo ramal, para realizar a segunda chamada, basta teclar: **FLASH** + 0 + número externo de consulta.*

## Consulta à telefonista

Esta facilidade permite ligar à telefonista durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera.

A consulta pode ser realizada para sistema com apenas uma telefonista ou para várias telefonistas.

### DICA

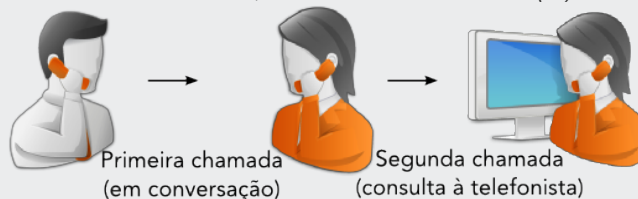
*Veja também **Transferência de Chamadas** na página 44.*

**NOTA**

1. Caso o telefone do ramal que originou a consulta seja colocado no gancho e as chamadas continuem ativas, será automaticamente estabelecida a comunicação entre elas.
2. Se o ramal chamador não for atendido e for colocado no gancho, a chamada será transferida para a fila de espera da telefonista.

**PROCEDIMENTO****Consultar apenas uma telefonista**

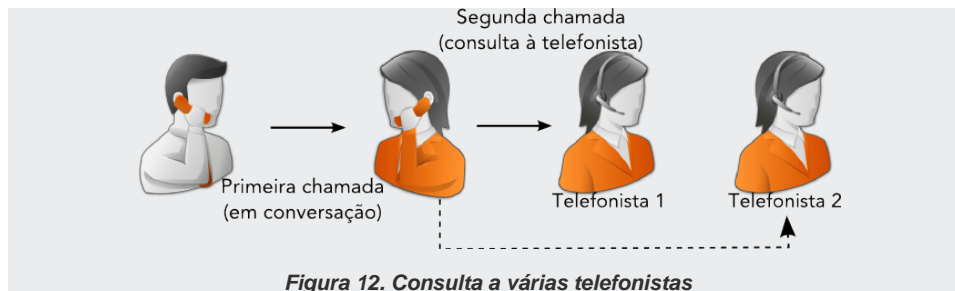
1. Durante uma chamada, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + 9.
2. Para retornar à chamada anterior, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + 1.



**Figura 11. Consulta para apenas uma telefonista**

**PROCEDIMENTO****Consultar uma entre várias telefonistas**

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + 9 + número da telefonista (1 a 9) que se deseja consultar.
2. Para retornar à chamada anterior, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + 1.



## Consulta Chefe-Secretária

Esta facilidade permite aos membros da modalidade chefe-secretária ligar para o(s) chefe(s) ou a(s) secretária(s) do grupo durante a conversação.

Existem quatro casos possíveis na modalidade de consulta chefe-secretária:

- uma secretária e um chefe;
- uma secretária e vários chefes;
- um chefe e várias secretárias;
- vários chefes e várias secretárias.

### DICA

Veja também **Transferência de Chamadas** na página 44.

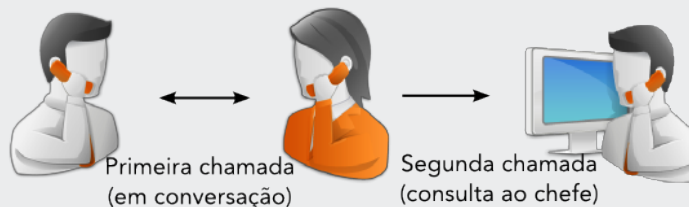


**NOTA**

*Se telefone do ramal que originou a consulta for colocado no gancho e as chamadas continuarem ativas, será automaticamente estabelecida a comunicação entre elas.*

**PROCEDIMENTO****Consultar apenas um chefe ou uma secretária**

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 4**.
2. Para retornar à chamada anterior, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 1**.



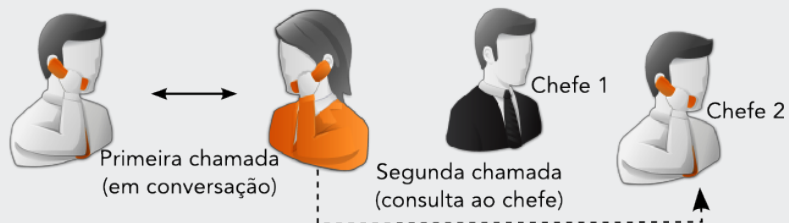
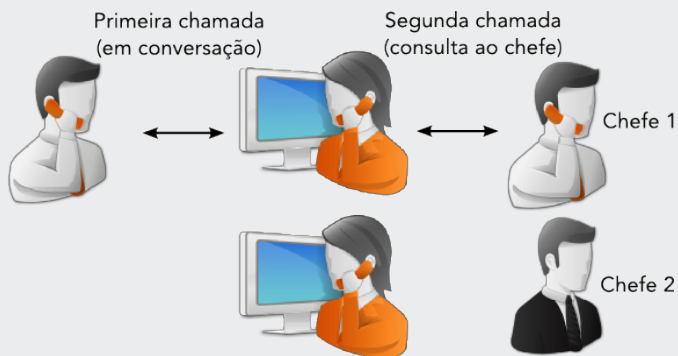
**Figura 13. Consulta a um chefe**

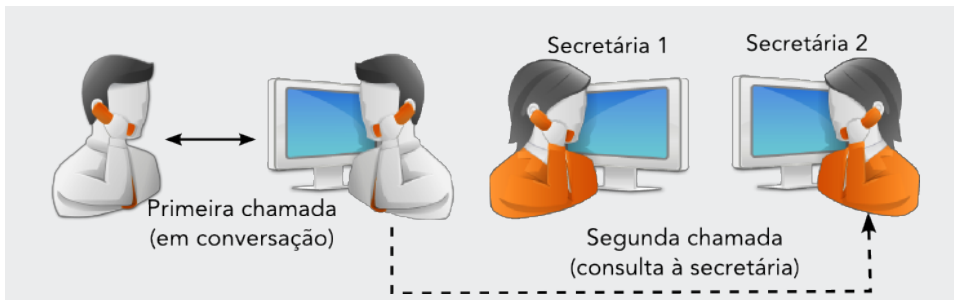


**Figura 14. Consulta a uma secretária**

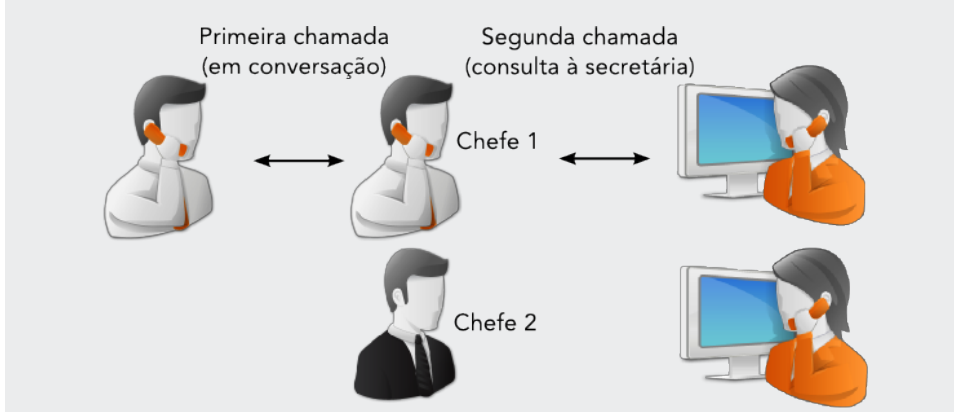
**PROCEDIMENTO****Consultar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias**

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + 4 + número do(a) chefe/secretária (1 até 9) desejado(a).
2. Para retornar à chamada anterior, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + 1.

**Figura 15. Consulta a vários chefes****Figura 16. Consulta com várias secretárias e vários chefes**



**Figura 17. Consulta para várias secretárias**



**Figura 18. Consulta com vários chefes e várias secretárias**

## TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS

Há dois tipos de transferência:

- **Transferência Manual de Chamadas:** permite ao ramal transferir chamadas a outro ramal, à telefonista, a um grupo de ramais ou a um número externo durante uma conversa.
- **Transferência Automática de Chamada:** consiste em programar a transferência automática de chamadas recebidas quando o ramal do usuário estiver ocupado ou quando não atender após um tempo determinado.

### Transferência Manual de Chamadas

Esta facilidade permite ao ramal transferir chamadas a outro ramal, à telefonista, a um grupo de ramais ou a um número externo durante uma conversa, desde que o ramal tenha categoria.

#### NOTA

*Para os procedimentos de **Transferência Manual de Chamadas** para ramal, para número externo utilizando rotas ou conta e senha, para telefonista e para Chefe-Secretária, observe as seguintes informações:*

- *Caso nenhum ramal do grupo de destino atenda, pode-se retornar a chamada ao teclar **FLASH** + asterisco (\*) + 1.*
- *Caso todos os ramais do grupo de destino estejam ocupados, a chamada retorna automaticamente.*

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada para outro ramal

1. Durante a conversação, tecle **FLASH** + número do ramal.
2. Complete a transferência colocando o monofone no gancho.

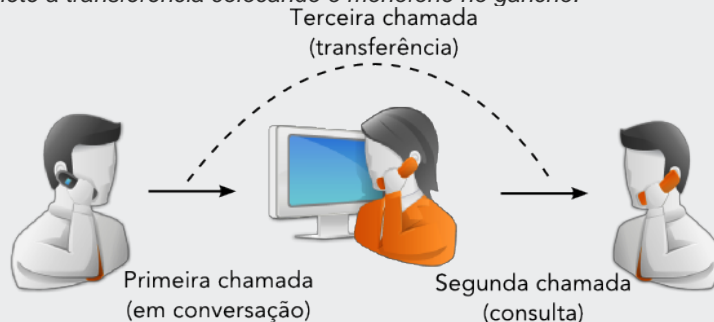


Figura 19. Transferência para ramal

### NOTA

Caso o ramal de destino receba a chamada e coloque o monofone no gancho antes do ramal que efetuou a transferência, esta não se efetuará.

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada externa utilizando rotas

Esta facilidade permite transferir as chamadas para um número externo à plataforma, disponível somente para usuários com acesso externo via rotas (zero e especiais):

1. Transferir uma chamada para um número externo via rota zero:
2. Tecla **FLASH + 0** + número do telefone externo desejado.
3. Transferir uma chamada para um número externo via rotas especiais:
4. Tecla **FLASH + asterisco (\*) + 8 + rota + número do telefone externo.**
5. Complete a transferência colocando o monofone no gancho.

### ATENÇÃO

A facilidade de **Transferência** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada externa utilizando conta e senha

1. Tecla **FLASH + suspenso (#) + senha do usuário + conta do usuário + número do telefone desejado.**

Caso a primeira chamada seja externa e efetuada pelo ramal, para realizar a segunda chamada, basta teclar:

1. **FLASH + 0 + número externo ao qual pretende realizar a transferência da primeira chamada.**
2. Coloque o monofone no gancho para finalizar a transferência.

### ATENÇÃO

Esta facilidade deve ser programada previamente e está disponível apenas para usuários com acesso externo via conta e senha. Para mais informações, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

## PROCEDIMENTO

### Transferir imediatamente uma consulta

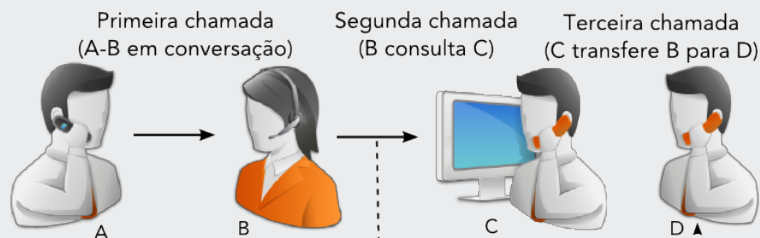


Figura 20. Transferência imediata de consulta

O ramal B recebe uma chamada do ramal A. O ramal B faz uma consulta ao ramal C. O ramal C transfere o ramal B para outro destino (ramal D) através do comando:

1. **FLASH + asterisco (\*) + 6 + número do ramal D.**

Assim, o ramal B conversa com D e mantém o ramal A na consulta.

1. *Após o comando, o ramal C recebe a mensagem: “A operação efetuada foi aceita”.*

#### Exemplo:

O ramal **2000** liga para **2001**. O ramal **2001** consulta **2002**. O ramal **2002** transfere o ramal **2001** para **2003**. Para realizar transferência, o ramal **2002** utiliza o comando: **FLASH + asterisco (\*) + 6 + número 2003**.

Após o comando, o ramal **2002** recebe a mensagem: “A operação efetuada foi aceita”.

## PROCEDIMENTO

### Transferir imediatamente uma chamada

Esta facilidade permite transferir imediatamente para o ramal a chamada da consulta. A chamada a ser transferida não deve estar em consulta.

1. Tecla **FLASH** + asterisco (\*) + **64** + número do ramal.
2. Após o comando, o usuário recebe a mensagem: “A operação efetuada foi aceita”.

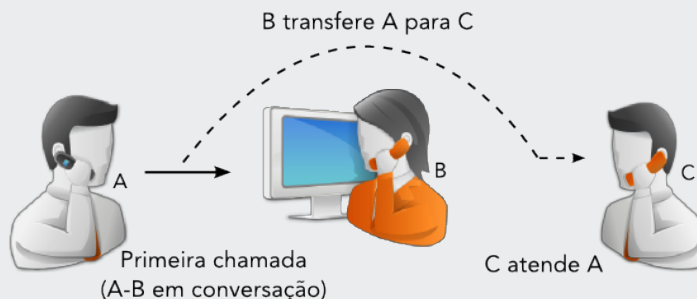


Figura 21. Transferência imediata de chamada

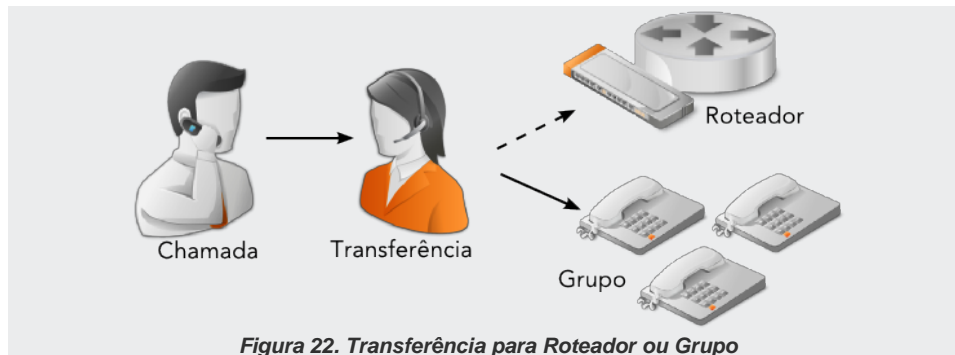
## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada para um roteador ou grupo

Esta facilidade permite transferir para um roteador ou grupo de ramais livre chamadas que não estejam em consulta, para isso:

1. Tecla **FLASH** + asterisco (\*) + **62** + número do roteador ou do grupo.
2. Coloque o monofone no gancho para finalizar a transferência.





**Figura 22. Transferência para Roteador ou Grupo**

## PROCEDIMENTO

### **Transferir chamada quando há três chamadas estabelecidas pelo ramal**

Este procedimento deve ser utilizado quando o ramal estiver com três chamadas. Por exemplo, o ramal A está falando com B, atendeu outra chamada de C. A chamada de C necessita ser transferida para D. O ramal A coloca C em espera e liga para o D. Para que o ramal C e D entrem em conversação e o ramal A e B possam estabelecer novamente a chamada, o ramal A deve:

1. *Teclar asterisco (\*) + 6.*

Caso o ramal A ligue para o ramal D e deseje consultar novamente o ramal C, deve:

2. *Teclar asterisco (\*) + 1.*

O ramal D será desligado e o ramal B continuará em música, enquanto os ramais A e C entram em conversação.

## Transferência Manual de Chamadas à telefonista

Esta facilidade transfere as chamadas para a(s) telefonista(s).

### NOTA

1. Caso o ramal de destino receba a chamada e coloque o monofone no gancho antes do ramal que efetuou a transferência, a chamada retornará.
2. Caso o ramal de destino (2ª chamada) não atenda, pode-se retornar a chamada ao se teclar **FLASH**, asterisco (\*) e a cifra 1.
3. Caso o ramal de destino (2ª chamada) esteja ocupado, a chamada retorna automaticamente.

### PROCEDIMENTO

#### Transferir chamada para apenas uma telefonista

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 9**.
2. Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.  
B transfere A para C

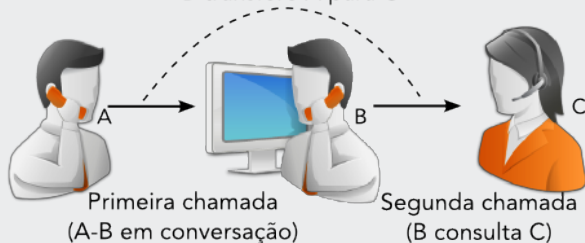
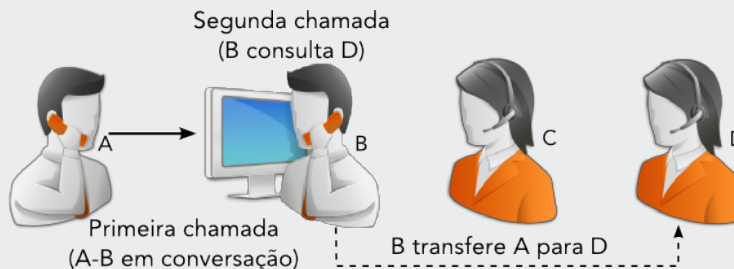


Figura 23. Transferência para apenas uma telefonista

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada para uma entre várias telefonistas



**Figura 24. Transferência para uma entre várias telefonistas**

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + 9 + código da telefonista (1a 9).
2. Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.

## Transferência Manual de Chamadas Chefe-Secretária

Esta facilidade permite a transferência de chamadas entre ramais da modalidade chefe-secretária.

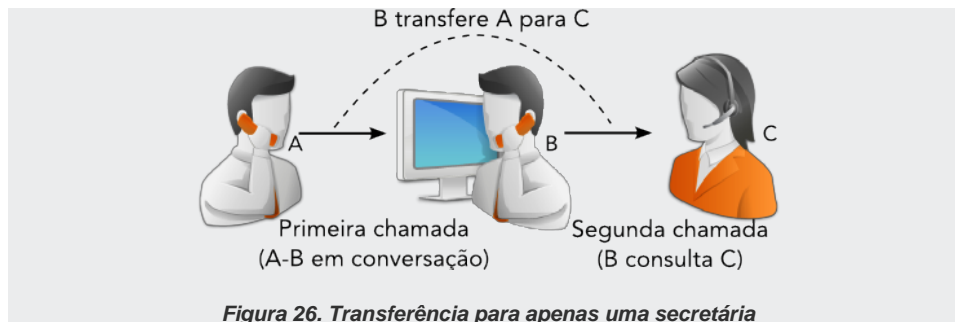
**NOTA**

1. Caso o ramal de destino receba a chamada e coloque o monofone no gancho antes do ramal que efetuou a transferência, a chamada retornará.
2. Caso o ramal de destino (2ª chamada) não atenda, pode-se retornar a chamada ao se teclar: **FLASH**, asterisco (\*) e a cifra 1.
3. Caso o ramal de destino (2ª chamada) esteja ocupado, a chamada retorna automaticamente.

**PROCEDIMENTO****Transferir chamada para o chefe ou para a secretária**

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 4**.
2. Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.

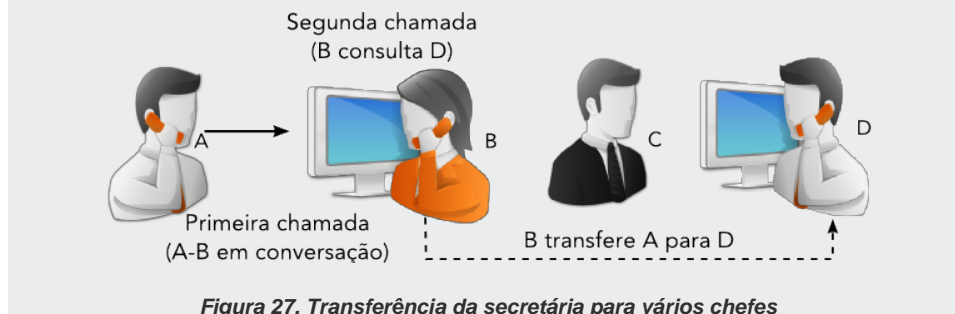
**Figura 25. Transferência para apenas um chefe**

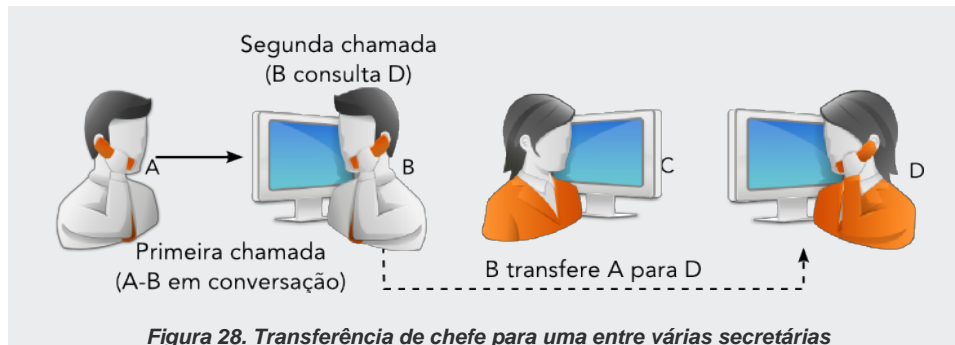


### PROCEDIMENTO

#### Transferir chamada para um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias

1. Durante uma chamada, tecle **FLASH + asterisco (\*) + 4 + código do chefe ou da secretária (1 a 9)**.
2. Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.





## Transferência automática de Chamadas

A facilidade **Transferência** permite programar, no próprio ramal, a transferência automática de chamadas recebidas quando este está ocupado ou quando não atende após tempo determinado.

O ramal destino pode ser um ramal comum do sistema ou ainda um ramal (físico ou virtual) que esteja configurado como ramal chave de um grupo de ramais.

A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

## Tipo de permissão e de chamada para transferência automática

Antes de programar a transferência, o usuário deve possuir a permissão para realizar a programação e ter definido o tipo de chamada entrante (internas, externas ou todas) para o qual a programação deverá ser realizada.

A seleção do tipo de chamadas é independente por facilidade: o usuário pode, por exemplo, programar transferência quando ramal está ocupado (LO) para todas as chamadas e também transferência para quando o ramal não responde (NR) apenas para as chamadas externas.

Pode-se programar um único tipo de chamada e um único destino para uma mesma facilidade, que valerá apenas para o respectivo tipo de chamada: se o usuário programar transferência por NR para chamadas internas, este tipo de transferência não será feito para chamadas externas.

Para programar o tipo de permissão do usuário para realizar a programação de transferência e programar o tipo de chamada para transferência quando não responde (NR) ou ramal ocupado (LO), atente para os procedimentos a seguir.

## PROCEDIMENTO

### Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência NR

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 13201 + a cifra correspondente ao tipo de chamada que será transferida.*
3. *Após ouvir a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

### ATENÇÃO

*As cifras dos tipos de chamadas são: 0 para todas as chamadas; 1 somente para chamadas internas; 2 apenas para chamadas externas.*

## PROCEDIMENTO

### Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência LO

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 13202 + a cifra correspondente ao tipo de chamada que será transferida.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Após estes procedimentos, o usuário poderá programar a transferência para quando o ramal estiver ocupado (LO) e quando o ramal não responde (RN) conforme a seguir.

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada quando ramal ocupado (LO)

Para ativar a transferência quando LO:

1. *Retire o monofone e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1395 + o ramal destino que irá atender as chamadas transferidas.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar a transferência quando LO:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1396.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

### Exemplo:

Como programar a transferência para o ramal **5678** das chamadas destinadas ao ramal **1234** quando este estiver ocupado, utilizando um telefone convencional?

1. No ramal **1234**, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1395** + o ramal destino das chamadas transferidas, **5678**.



3. Após a confirmação de programação, coloque o monofone no gancho.

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada quando ramal não responde (NR)

Para ativar a transferência quando NR:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1393** + o ramal destino que irá atender as chamadas transferidas.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desativar a transferência quando NR:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1394**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

### Exemplo:

Como programar a transferência para o ramal **1234** das chamadas destinadas ao ramal **6789** quando este não responde, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1393** + o ramal destino das chamadas transferidas, **1234**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Quando a transferência é efetuada para um ramal que não responde, o tempo de espera antes de a transferência ser efetuada também pode ser programado. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

Para programar o tempo de espera da transferência para ramal que não responde, observe o procedimento a seguir.

## PROCEDIMENTO

### Programar o tempo de espera da transferência para ramal que não responde

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1307** + o tempo de espera em segundos (**00** a **99**).
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

### ATENÇÃO

Para este procedimento, a facilidade **Transferência** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

## Transferência Automática de Chamadas Chefe-Secretária

Esta facilidade permite que o chefe encaminhe diretamente à secretária todas as chamadas externas. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

## PROCEDIMENTO

### Transferir automaticamente chamadas Chefe-Secretária

Para ativar a transferência automática para chefe-secretária:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **13991**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desativar a transferência automática para chefe-secretária:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **13990**.

3. Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.

### ATENÇÃO

*Este procedimento deve ser efetuado no ramal do chefe.*

## IDENTIFICAÇÃO DE RAMAL CHAMADOR

Esta facilidade permite identificar o número do ramal utilizado pelo usuário e também do último ramal e/ou número externo chamador. A identificação é feita através de mensagens e enviadas pela plataforma e/ou através do *display* dos telefones digitais.

A **Identificação**, portanto, pode ser do:

- número do ramal utilizado;
- número do último ramal chamador;
- número do telefone externo chamador.

### ATENÇÃO

*Para identificar o número do último ramal ou telefone externo chamador, a facilidade de **Identificação** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

## PROCEDIMENTO

### Identificar o número do ramal utilizado

Esta facilidade permite a vocalização para o usuário do número lógico\* e o número físico\* do ramal que se utiliza para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 570.*
3. *Ao final da vocalização, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Identificar o número do último ramal chamador

Esta facilidade permite a vocalização do último ramal chamador.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 572.*
3. *Ao final da vocalização, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Identificar o número do último telefone externo chamador

Esta facilidade permite informar a identidade do último telefone externo chamador, para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 571.*
3. *Ao final da vocalização, coloque o monofone no gancho.*

## RECHAMADA

Esta facilidade permite programar a rediscagem automática para um ramal ou número externo que se encontra ocupado.

Uma mensagem automática confirma se a programação foi aceita. Somente após a confirmação, o monofone deve ser colocado no gancho.

Um *ring* avisará ao usuário que a rechamada foi realizada. A programação será automaticamente desfeita após a realização da rechamada. Somente será permitida a configuração de outra rechamada após a rechamada configurada ser atendida ou cancelada.

### ATENÇÃO

A facilidade **Rechamada** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface do NGC Explorer.

## PROCEDIMENTO

### Programar a rechamada

#### Para ramal

Retire o monofone do gancho.

1. **Tecele asterisco (\*) + 58 e o ramal**
2. **Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho. Quando o número chamado desocupar, o telefone vai ringar, então:**
3. **Retire o monofone do gancho e inicie a conversação.**
4. **Após a conversação, coloque-o no gancho.**

#### Para número externo

Retire o monofone do gancho.

1. **Tecele asterisco (\*) + 58 + rota + número ou (\*) + 58 + # + senha + conta + número.**
2. **Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho. Quando o número chamado desocupar, o telefone vai ringar, então:**
3. **Retire o monofone do gancho e inicie a conversação.**

4. *Após a conversação, coloque-o no gancho.*

## Cancelamento de Rechamada

O cancelamento da rechamada pode ocorrer caso o usuário desista de efetuar a chamada.

### PROCEDIMENTO

#### Cancelar a rechamada

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 59 ou asterisco (\*) + 670.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## DISCAGEM ABREVIADA

Esta facilidade permite acessar a rede pública efetuando uma discagem abreviada do número externo desejado.

#### Há dois tipos de discagem abreviada:

- **Discagem abreviada padrão:** com 87 posições. Oferece três possibilidades de acesso: particular, restrita e pública.
- **Discagem abreviada estendida:** com até 10000 posições. A funcionalidade é opcional, controlada por licença.

**ATENÇÃO**

*As discagens abreviadas pública e restrita são configuradas pela telefonista e/ou pelo administrador do sistema, a discagem abreviada estendida é programada somente pelo administrador do sistema.*

## Discagem abreviada particular

Para utilizar esta facilidade, o ramal precisa ter atributo configurado pelo administrador do sistema. As permissões do ramal são verificadas ao efetuar a geração das chamadas. Cada ramal possui sua própria lista de números e a configuração é via teclado.

O usuário pode cadastrar até 19 números de telefones (abreviações de 12 a 30), o acesso à linha externa ocorre somente via rotas.

**NOTA**

*A confirmação da programação é vocalizada por uma mensagem automática.*

## PROCEDIMENTO

### Programar a Discagem Abreviada Particular

**NOTA**

*As rotas de acesso à linha externa possuem a seguinte faixa de numeração:  
**Rotas especiais:** 21 a 39; **Rota zero:** 00.*

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 18 + número da posição para cadastramento (12 a 30) + rota de acesso à linha externa + número externo.*
3. *Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como incluir o número **2271-7000** na posição **15** da Discagem Abreviada Particular se tenho permissão para acessar a rota **00**?

1. Retire o monofone no gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 18 + número da posição de cadastro **15** + rota de acesso à linha externa **00** + número externo **22717000**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

**PROCEDIMENTO****Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Particular**

A partir do seu Ramal:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 7 + número da posição de cadastro (12 a 30).*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como efetuar uma chamada para um número externo gravado na posição de número **18** da Discagem Abreviada Particular?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 7 + número da posição de cadastro **18**.
3. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.



#### A partir de um outro ramal:

Este procedimento é realizado quando o usuário encontra-se em outro ramal da plataforma e quer acessar a sua lista de discagens abreviadas, para isto deverá se identificar com a senha e do número do próprio ramal.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de disar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 70 + posição do número cadastrado (12 a 30) + a senha do usuário + número do ramal.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

#### **Exemplo:**

Estou em um ramal 2036, que não é o meu, e desejo efetuar uma chamada para o número armazenado na posição **12** da Discagem Abreviada Particular do ramal **2035**, cuja senha é **5678**.

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de disar.
2. Tecele asterisco (\*) + 70 + posição **12** + **5678** + **2035**.
3. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

#### **ATENÇÃO**

*Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada particular a partir de outro ramal é desabilitado.*

## **Discagem Abreviada Restrita**

Para acessar esta facilidade, o ramal precisa ter atributo configurado pelo administrador do sistema. Na geração de chamada não são verificadas as permissões do ramal para efetuar chamadas.

O usuário pode acessar até 50 números de telefones (abreviações de 31 a 80).

Os números da discagem abreviada restrita são configurados pela telefonista e/ou pelo administrador do sistema.

## PROCEDIMENTO

### **Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Restrita**

1. *Retire o monofone do gancho.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 7 + a posição do número cadastrado (31 a 80).*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

#### **Exemplo:**

Como efetuar uma chamada para o número cadastrado na posição **55** da Discagem Abreviada Restrita?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele asterisco (\*) + 7 + **55**.
2. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

#### Utilizando a conta do usuário:

Para acessar esta facilidade, a conta precisa ter atributo configurado pelo administrador do sistema.

1. *Retire o monofone do gancho.*
2. *Tecele susenido por duas vezes (# #) + a posição do número cadastrado (31 a 80) + **senha da conta + conta**.*
3. *Coloque o monofone no gancho após a conversação.*

#### **Exemplo:**

Como efetuar uma chamada para o número cadastrado na posição **55** da Discagem Abreviada Restrita, utilizando a conta **5678** e senha **1234**?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele susenido por duas vezes (# #) + **55 + 1234 + 5678**.

2. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

Utilizando outro ramal:

1. *Retire o monofone do gancho.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 70 + a posição do número cadastrado (31 até 80) + **senha do ramal + ramal.***
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

### ATENÇÃO

*Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada restrita utilizando outro ramal é desabilitado.*

## Discagem Abreviada Pública

Esta facilidade está acessível para todos os ramos do sistema. Na geração de chamada não são verificadas as permissões do ramal para efetuar chamadas.

Através da Discagem Abreviada Pública, o usuário pode cadastrar até 19 números de telefone (abreviações de 81 a 99).

Os números da discagem abreviada pública são configurados pela telefonista e/ou pelo administrador do sistema.

### PROCEDIMENTO

#### Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Pública

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 7 + posição do número registrado (81 a 89).*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como efetuar uma chamada para o número registrado na posição **88** da Discagem Abreviada?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 7 + a posição **88**.

Utilizando a conta do usuário:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele susenido por duas vezes (# #) + a **posição do número cadastrado** (81 a 99) + a **senha e conta do usuário**.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como efetuar uma chamada para o número cadastrado na posição **81** da Discagem Abreviada Pública, utilizando a conta **5678** e senha **1234**?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele susenido por duas vezes (# #) + **81**+ **1234** + **5678**.
2. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

Utilizando outro ramal:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 70 + a **posição do número cadastrado** (81 a 99) + **senha do ramal + ramal**.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

**ATENÇÃO**

*Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada pública utilizando outro ramal é desabilitado.*

## Discagem Abreviada Estendida (Opcional)

A facilidade de Discagem abreviada estendida é opcional.

Os números cadastrados nestas posições serão acessíveis por todos os ramos do sistema independente de suas permissões para efetuar chamadas.

Pode conter 100, 1.000 ou ainda 10.000 posições (configuradas em fábrica).

Os números da discagem abreviada estendida são configurados pelo administrador do sistema.

Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada padrão utilizando outro ramal é desabilitado.

### PROCEDIMENTO

#### Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Estendida

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecler asterisco (\*) + 70 + a posição do número do número cadastrado.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

#### Exemplo:

Como posso efetuar uma chamada para o número gravado na posição **1234** da Discagem Abreviada Estendida?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecler asterisco (\*) + 70 + a posição do número cadastrado.

3. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

## AUSÊNCIA/PRESENÇA DE RAMAL NO GRUPO DE RAMAIS OU NO DAC

A facilidade **Ausência/Presença** permite:

- Excluir um ramal do grupo de ramais ao qual este pertença, impossibilitando-o de receber novas chamadas destinadas ao grupo ou programar o seu retorno ao grupo.
- Excluir um ramal que opera dentro de um grupo de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) (opcional) ou programar o retorno deste ramal ao grupo a qualquer momento.

### Ausência / Presença em grupo de ramais

A facilidade **Ausência** permite excluir (durante conversação ou não) um ramal do grupo de ramais ao qual este ramal pertença, impedindo-o de receber novas chamadas destinadas ao grupo. A programação é feita no próprio ramal a ser excluído.

A facilidade **Presença** permite programar o retorno do ramal ao grupo de onde foi excluído a qualquer momento. A programação é feita no próprio ramal a ser reposto no grupo.

#### ATENÇÃO

*O grupo deve ser previamente programado. Para saber mais, consulte o Manual da Interface do NGC Explorer.*

**NOTA**

1. *A confirmação da programação é dada por uma mensagem.*
2. *Pode-se excluir ou alterar um ramal do grupo também durante uma conversa, utilizando a mesma programação.*

**PROCEDIMENTO****Programar a ausência/presença do ramal no grupo**

Para ausentar o ramal do grupo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 661.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para incluir o ramal no grupo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 662.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

**Ausência/Presença em grupo DAC (Opcional)**

Em casos de *Call Center*, no qual o ramal opera dentro de um grupo de Distribuição Automática de Chamadas (DAC), a facilidade **Ausência** (opcional) permite excluir (durante conversa ou não) um ramal do grupo DAC, fazendo com que ele não seja considerado nos cálculos de distribuição das chamadas e não receba chamadas do grupo DAC. A programação é feita no próprio ramal a ser excluído.

A facilidade **Presença em Grupo DAC** (opcional) permite programar o retorno do ramal ao grupo DAC de onde foi excluído a qualquer momento. A programação é feita no próprio ramal a ser recolocado no grupo DAC.

**NOTA**

1. *A confirmação da programação é dada por uma mensagem.*
2. *Pode-se excluir ou alterar um ramal do grupo também durante uma conversa, utilizando a mesma programação.*

**ATENÇÃO**

*O grupo deve ser previamente programado. Para saber mais, consulte o Manual da Interface do NGC Explorer.*

**PROCEDIMENTO****Programar a ausência/presença do ramal no grupo DAC**

Esta facilidade é utilizada para as plataformas dos clientes que solicitaram (**via contrato comercial**) a configuração de motivo de pausa no grupo DAC. Para estes clientes, o ramal pertencente a um grupo DAC, que se ausentar do seu local de trabalho, necessita especificar o código do motivo de pausa, configurado previamente via **EasyCall Visor**.

Para ausentar ramal do grupo DAC:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 661 + o código que especifica o motivo da pausa.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

**ATENÇÃO**

*O código que especifica o motivo de pausa deve ser previamente programado. Para saber mais, consulte o Manual de Operação do **EasyCall Visor**.*



Para incluir ramal no grupo DAC:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 662.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## INTERCALAÇÃO DE CHAMADAS

A **Intercalação** permite que o usuário interfira em uma conversação interna ou externa. Para efetuar esta facilidade, o ramal intercalador e o que será intercalado já devem estar habilitados pelo sistema via programação no **PABX**. Consulte o Manual da Interface NGC Explorer

### NOTA

1. *O ramal recebe um beep quando intercalado durante a conversação e, em seguida, o intercalador tem acesso à conversa.*
2. *A chamada original é restabelecida quando o ramal intercalador colocar o monofone no gancho.*
3. *O ramal recebe música quando em espera.*

### PROCEDIMENTO

#### Intercalar chamada

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 88 e o número a ser intercalado.*
3. *Para finalizar a intercalação, coloque o monofone no gancho.*

## ESTACIONAMENTO DE CHAMADAS

Esta facilidade permite encaminhar para um estacionamento\* as chamadas internas e externas recebidas por um ramal durante a conversação, e, conforme a configuração, o usuário poderá estacionar até oito (padrão) ou 20 (opcional) chamadas.

### Estacionamento Automático de Chamadas

O estacionamento automático de chamadas é bem simples: o usuário apenas informa a ação e o sistema escolherá a primeira posição livre do estacionamento. Para confirmar a ação, o sistema vocalizará a mensagem “A chamada foi encaminhada para o estacionamento N”, onde N é a posição onde a chamada foi estacionada e donde ela deverá ser capturada posteriormente.

As chamadas estacionadas podem ser retiradas do estacionamento a qualquer instante.

#### ATENÇÃO

*A facilidade **Estacionamento** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

#### NOTA

1. *A chamada, enquanto estacionada, recebe música.*
2. *Quando uma chamada é encaminhada ao estacionamento e este já está ocupado, a conversação é restabelecida e o estacionamento não é efetuado.*

## PROCEDIMENTO

### Estacionar/capturar chamadas automaticamente

Para estacionar chamada – com oito posições (padrão):

1. Durante a conversação, tecle **FLASH**, asterisco (\*) + **550**.
2. Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.
3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (\*) + **68** + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 8).

Para estacionar chamada – com 20 posições (opcional):

1. Durante a conversação, tecle **FLASH**, asterisco (\*) + **5500**.
2. Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.
3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (\*) + **68** + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 20).

## Estacionamento Manual de Chamadas

O estacionamento manual de chamadas permite escolher a posição do estacionamento.

## PROCEDIMENTO

### Estacionar/capturar chamadas manualmente

Para estacionar chamada - com oito posições (padrão):

1. Durante a conversação, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + **55** + a posição do estacionamento (1 a 8).
2. Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.

3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (\*) + 68 + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 8).

Para estacionar chamada - com 20 posições (opcional):

1. Durante a conversação, tecele **FLASH** + asterisco (\*) + 55 + a posição do estacionamento (1 a 20).
2. Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.
3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (\*) + 68 + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 20).

## NÃO PERTURBE

Esta facilidade permite que o **NGC** atenda automaticamente a chamada e informe que o ramal não pode atender no momento. A confirmação da programação é feita por uma mensagem automática.

### PROCEDIMENTO

#### **Ativar/desativar Não Perturbe**

Para ativar o Não Perturbe:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + 1301 + a senha do ramal.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desativar o Não Perturbe:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.

2. *Tecla asterisco (\*) + 1302 + a senha do ramal.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## CADEADO ELETRÔNICO

Esta facilidade permite bloquear, no ramal, a geração de chamadas externas via rotas e somente funciona em ramais que possuam este tipo de acesso. A confirmação da programação é feita por uma mensagem automática.

### PROCEDIMENTO

#### **Ativar/desativar o Cadeado Eletrônico**

Para ativar o Cadeado Eletrônico:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1303 + a senha do ramal.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar o Cadeado Eletrônico:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1304 + a senha do ramal.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PÊNDULO

A facilidade **Pêndulo** permite a um ramal alternar entre duas chamadas simultâneas.

## PROCEDIMENTO

### Efetuar Pêndulo

1. Se estiver em conversação com um ramal e desejar consultar outro, tecle **FLASH** + número do outro ramal.
2. Para alternar a conversação entre os ramais (**Pêndulo**), tecle **FLASH** + asterisco (\*) + **61**.
3. Se estiver em conversação e receber um beep, significa que há uma **Chamada em Espera**. Para alternar entre a chamada atual e a em espera, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + **61**.

### Exemplo:

Eu estava em conversação com o ramal 2001 e fiz uma consulta para o ramal 2002. Não quero desligar, quero ficar falando ora com um ora com outro. Como faço?

Para realizar o **Pêndulo** entre os ramais, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + **61**.

### ATENÇÃO

A facilidade de **Pêndulo** só atua sobre a chamada atendida e a primeira chamada em espera do ramal.

## CHAMADA EM ESPERA

A facilidade **Chamada em Espera** permite que uma chamada entrante seja colocada em espera (fica ouvindo uma música) enquanto o usuário atende a outra chamada.

Durante uma conversação, um *bipe* de aviso informa ao ramal que há outra chamada esperando para ser atendida. Neste caso, pode-se optar por deixar a chamada atual em espera. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

## PROCEDIMENTO

### **Ativar/desativar chamada em espera**

Para ativar a facilidade Chamada em espera:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1308.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar a facilidade Chamada em espera:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1309.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### **Atender alternadamente chamadas**

1. *Ao receber um bipe durante uma conversação, significa que há outra chamada entrante. Para colocar a chamada atual em espera e receber a entrante, tecele **FLASH** + asterisco (\*) + 61.*
2. *Para ficar alternando (pêndulo) o atendimento entre as chamadas, repita o comando **FLASH** + asterisco (\*) + 61.*
3. *Se desejar excluir uma das chamadas da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (\*) + 1.*
4. *Para finalizar o atendimento alternado de chamadas, coloque o monofone no gancho.*

## SIGA-ME

A facilidade **Siga-me** permite programar um ramal ou número externo como destino incondicional de chamadas direcionadas ao ramal do usuário.

### Tipo de permissão e de chamada para Siga-me

Antes de programar o **Siga-me**, o usuário deve possuir a permissão para realizar a programação e ter definido o tipo de chamada entrante (internas, externas ou todas) para o qual a programação deverá ser realizada.

A seleção do tipo de chamadas é independente por facilidade: o usuário pode, por exemplo, programar **Siga-me interno** para todas as chamadas ou **Siga-me externo** apenas para as chamadas externas.

Os tipos de **Siga-me** são excludentes entre si: quando o **Siga-me interno** está ativado, não é possível realizar **Siga-me externo** e vice-versa.

### PROCEDIMENTO

#### Programar o tipo de permissão e de chamada para Siga-me

Para habilitar Siga-me interno:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 13203 + o tipo de chamada entrante que será desviada através da programação **Siga-me**.*
3. *A cifra 0 corresponde a todos os tipos de chamadas, a cifra 1 indica as chamadas internas e a cifra 2, as chamadas externas.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para habilitar Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*



2. *Tecla asterisco (\*) + 13204 + o tipo de chamada entrante que será desviada através da programação **Siga-me**.*
3. *A cifra **0** corresponde a todos os tipos de chamadas, a cifra **1** indica as chamadas internas, e a cifra **2**, as chamadas externas.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## Siga-me interno

Esta facilidade permite programar um ramal como destino incondicional de chamadas direcionadas ao ramal do usuário e a programação pode ser feita no ramal de destino ou no do usuário. A confirmação da programação é feita por uma mensagem automática.

### NOTA

1. *O cancelamento do **Siga-me** poderá ser feito no ramal do usuário, mesmo que programado no ramal de destino.*
2. *O ramal de origem pode efetuar chamadas normalmente, porém, mantém um sinal de **Siga-me** habilitado.*

## PROCEDIMENTO

### Habilitar Siga-me interno no ramal do usuário

Para habilitar **Siga-me interno** no ramal do usuário:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1391 + o ramal para o qual as chamadas serão encaminhadas.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

**Para desabilitar Siga-me interno no ramal do usuário:**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1390.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como efetuar a programação do **Siga-me** para as chamadas serem atendidas no ramal **5678**, utilizando para isso um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1391** + o ramal **5678**.
3. Coloque o monofone no gancho após a confirmação da programação.

**PROCEDIMENTO****Habilitar Siga-me interno no ramal de destino****Para habilitar Siga-me interno no ramal de destino:**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1392 + a senha do usuário + o ramal de origem das chamadas.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

**Para desabilitar Siga-me interno no ramal de destino:**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 13992 + a senha do usuário + o ramal de origem das chamadas.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## Siga-me externo

Esta facilidade permite programar um número externo como destino incondicional de chamadas direcionadas ao ramal do usuário e também optar pelo envio de identidades (envio do número do ramal ou do telefone chamador).

Antes de habilitar esta facilidade, é necessário que o número externo seja programado. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

### NOTA

1. *As rotas de acesso à linha externa possuem a seguinte faixa de numeração: Rotas especiais: 21 a 39; Rota zero: 00.*
2. *A configuração de siga-me externo necessita de permissão (via PABX) do administrador do sistema.*

## PROCEDIMENTO

### Programar o número externo para realização do Siga-me

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1351 + a rota de acesso à linha externa + o número do telefone desejado.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

### Exemplo:

Como efetuar a programação do **Siga-me** para que as chamadas sejam atendidas no telefone **2271-7000** via rota **0**, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1351** + rota **00** + número do telefone **22717000**.

3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

### PROCEDIMENTO

#### **Ativar/desativar Siga-me externo**

Para ativar Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1359.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1350.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

### PROCEDIMENTO

#### **Programar o envio de identidades**

Para envio de identidade do telefone chamador:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar*
2. *Tecla asterisco (\*) + 13520.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para envio de identidade do ramal com Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 13521.*
3. *Coloque o monofone no gancho após a confirmação da programação.*

**NOTA**

*Caso não seja efetuada programação de envio de identidades, a identidade do telefone chamador é enviada por princípio default.*

## CONFERÊNCIA

Esta facilidade possibilita conversação simultânea via interligação de vários ramais e/ou números externos. Na conferência, o ramal conferencista (que inicia a conferência) interliga números externos e/ou ramais para conversação, os quais não poderão efetuar consulta durante a conferência.

A conferência entre troncos só será possível com a presença de ao menos um ramal.

Caso o ramal conferencista desligue, o primeiro ramal passará para a condição de ramal conferencista. Nos casos em que há apenas dois ramais em conferência e um deles desliga ou nos casos em que o ramal conferencista desliga e não há outro ramal, a conferência é encerrada.

**ATENÇÃO**

1. A facilidade **Conferência** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.
2. O número máximo de participantes da Conferência depende do equipamento (PABX) adquirido. Para mais informações, consulte o SSC.

## PROCEDIMENTO

### Definir os participantes da conferência

1. O ramal de origem gera uma ligação para um ramal ou um número externo (ver *Efetuar Chamadas* na página 16).
2. Durante a conversação, tecle **FLASH** + número do ramal ou número externo que deseja incluir na conferência.
3. Após o destino atender a chamada, tecle **FLASH** + asterisco (\*) + **5620**.
4. Para incluir mais ramais ou números externos repita o procedimento a partir do passo 2.

### NOTA

As cifras **5620** neste procedimento servem para incluir em conferência o ramal que esteja efetuando esta programação (caso esteja em repouso, poderá retornar à conferência que originou) ou ainda ao ramal ou número externo com quem o ramal conferencista esteja conversando.

## PROCEDIMENTO

### Excluir participante da conferência

1. Durante a conferência, tecle asterisco (\*) + **562** + o número do participante, por ordem de acesso (1 a 9), que se deseja excluir.

**NOTA**

1. *O ramal conferencista poderá excluir somente os nove primeiros participantes incluídos, porém, é importante considerar que o número permitido de participantes na conferência depende do equipamento adquirido pelo cliente e pode ser menor que nove.*
2. *Se o ramal conferencista desligar, os demais ramos ou troncos continuam em conferência até que o último ramal desligue, já que para manter uma conferência é necessária a presença de ao menos um ramal.*

## MONITORAÇÃO (OPCIONAL)

A facilidade **Monitoração (opcional)** permite ouvir a conversação de um ramal com outro ramal ou com número externo.

### Monitoração do Ramal (Opcional)

Esta facilidade (**opcional**) permite que um ramal A possa monitorar (ouvir) a conversação de um ramal B com outro ramal ou com número externo.

Para realizar a monitoração, o ramal A deve possuir permissão para monitorar, e o ramal B, permissão para ser monitorado. Essas permissões são configuradas via **PABX**.

Caso o ramal monitor possua configuração de **Chamada em Espera**, quando o ramal A estiver monitorando e entrar uma chamada para seu ramal, poderá ouvir o *beep* indicando que esta chamada está em espera e, para atendê-la, deverá sair da monitoração. Um mesmo destino pode ainda ser monitorado por mais de um ramal simultaneamente.

## PROCEDIMENTO

### Monitorar ramal

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1369 + o ramal de que deseja ouvir a conversação.*
3. *Para finalizar a monitoração, coloque o monofone no gancho.*

## GRAVAÇÃO DE CHAMADAS DO RAMAL (OPCIONAL)

A facilidade de gravação de chamadas para ramal deve ser habilitada/desabilitada através do **PABX**, e permite a gravação das chamadas saintes e/ou entrantes entre o ramal do usuário e outro ramal ou número externo. A utilização da **Gravação de Chamadas do Ramal** necessita de permissão para realizar a gravação. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer

Através do ramal do usuário é possível programar (durante a conversação) o início e a finalização das gravações, porém, as mesmas só serão realizadas caso a facilidade tenha sido configurada previamente para o ramal através do **PABX**.

### ATENÇÃO

*O local onde as gravações são salvas depende da solução de gravação adquirida pelo cliente.*



## PROCEDIMENTO

### Gravar chamadas de ramal

1. Para iniciar a gravação durante a conversação, tecle **FLASH** + suspenso (#) + asterisco (\*) + **011**.
2. Para finalizar a gravação, tecle **FLASH** + suspenso (#) + asterisco (\*) + **010**.

## SENHAS

Esta facilidade permite alterar a senha da conta do usuário\*. Pode-se também programar a permissão para modificar a senha do ramal do usuário.

Caso o usuário esqueça a senha de sua conta, o administrador do sistema poderá cancelá-la via **PABX**. Após o cancelamento, o sistema trocará automaticamente a senha personalizada do usuário (antiga) pela senha padrão.

Após esse processo, o usuário poderá trocar sua senha navegando nos menus vocalizados pela URA\* (Unidade de Resposta Audível), conforme procedimento a seguir.

### NOTA

1. Para mais informações sobre senhas, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.
2. A confirmação da programação é feita por uma mensagem.

## PROCEDIMENTO

### Habilitar/desabilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário

Para habilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 171 + a senha do ramal do usuário.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desabilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 170 + a senha do ramal do usuário.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Alterar a senha do ramal do usuário

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 175.*
3. *Para executar as solicitações do sistema, tecele a senha atual e, por duas vezes, a nova senha.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Alterar a senha da conta do usuário

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (# #) + 00 + senha atual do ramal + conta atual do ramal.*
3. *Para executar as solicitações do sistema, tecele a senha atual + a nova senha por duas vezes.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## TELEPONTO (OPCIONAL)

A facilidade permite registrar o período de trabalho dos funcionários de uma ou mais empresas via ramais autorizados para este fim. O ponto pode ser registrado de forma completa ou abreviada.

### ATENÇÃO

A facilidade **Teleponto** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.

### NOTA

1. O dígito finalizador só é usado se estiver disponível (configurado na fábrica).
2. A confirmação da programação é dada por uma mensagem.

## PROCEDIMENTO

### Registrar ponto completo

Para o registro do ponto, esta facilidade exige a digitação das seguintes entradas: código da empresa, do estabelecimento, a senha e código do funcionário e o dígito finalizador de controle\* (se disponível). O código da empresa e do estabelecimento devem ser configurados via **PABX**. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (# #) + 08 + o código da empresa + código do estabelecimento + a senha do usuário + a conta do usuário para acesso ao registro de ponto + o dígito finalizador de controle para registro de ponto.*

3. *Este dígito pode assumir, se disponível, valores de um ou dois dígitos.*
4. *Após a confirmação do registro, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Registrar ponto abreviado

Registra o ponto de forma abreviada através da senha e código do funcionário, do dígito finalizador de controle (se disponível) e de um número padrão que substitui o código da empresa e do estabelecimento relacionado. O número padrão com o código da empresa e do estabelecimento relacionado deve ser configurado via **PABX**.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (# #) + o código padrão que substitui o código da empresa e do estabelecimento + a senha do usuário + a conta do usuário para acesso ao registro de ponto + o dígito finalizador de controle para registro de ponto. Este dígito pode assumir, se disponível, valores de um ou dois dígitos.*
3. *Após a confirmação do registro, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Efetuar alteração completa da senha para o registro do ponto

#### ATENÇÃO

*Em alguns casos, o sistema do cliente é configurado para que, ao se alterar a senha da conta do usuário, através do comando ## + 00 + senha + conta, também se altere a senha do ponto.*

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (# #) + 09 + o código da empresa + o código do estabelecimento + a senha do usuário + a conta do usuário para acesso ao registro de ponto.*

3. *Para executar as solicitações do sistema, tecele a senha atual do registro de ponto + a nova senha por duas vezes.*
4. *Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como mudar a senha de registro de ponto de **1234** para **5678** da conta **1304**, usando o telefone convencional?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele suspenso por duas vezes (**# #**) + **09** + a senha de registro do ponto **1234** e a conta **1304**.
2. Em seguida, tecele a senha **1234** e, por duas vezes, a nova senha **5678**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

## MULTI-IDIOMAS (OPCIONAL)

Esta facilidade (**opcional**) permite que o administrador do sistema programe, através do **PABX**, o idioma (Português, Inglês ou Espanhol) que deverá ser utilizado para o serviço **Hora Certa**, **Despertador** e **Caixa Postal**.

**NOTA**

*Consulte o Manual da Interface NGC Explorer para mais informações.*

## HORA CERTA

A facilidade **Hora Certa** permite ouvir a data e horário da plataforma. Ao efetuar a programação, o usuário ouve uma mensagem automática. Exemplo: “*Serviço Hora Certa informa: quinze horas e oito minutos, segunda-feira, três de novembro*”.

### PROCEDIMENTO

#### Acessar a facilidade Hora Certa

1. Para ouvir a mensagem “*Serviço Hora Certa informa: hora, dia da semana, dia e mês.*”, retire o monofone do gancho.
2. Tecele asterisco (\*) + **1300**.
3. Ao final da mensagem, coloque o monofone no gancho.

## DESPERTADOR

Esta facilidade permite chamar e/ou despertar o usuário em data e hora pré-determinadas por este através de programação via ramal. Será emitida uma mensagem confirmando o serviço do despertador após o *ring* do telefone e o atendimento da chamada.

### ATENÇÃO

A facilidade **Despertador** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

**NOTA**

*A programação é confirmada por uma mensagem automática.*

**PROCEDIMENTO****Despertar na hora indicada**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1341 + a hora (HH) + os minutos (MM), sempre com dois dígitos.*
3. *Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.*

**Exemplo:**

Como programar para despertar às 13h30 de um telefone convencional?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele asterisco (\*) + 1341 + a hora 13 + os minutos 30.
2. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

**PROCEDIMENTO****Despertar todos os dias úteis na hora indicada**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1345 + a hora (HH) + os minutos (MM), sempre com dois dígitos.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Despertar todos os dias na hora indicada

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1347 + a hora (HH) + os minutos (MM), sempre com dois dígitos.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Despertar em intervalos de tempo determinados

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1349 + a hora (HH) + os minutos (MM), com dois dígitos.*
3. *Caso deseje cancelar a programação, tecele asterisco (\*) + 13409999.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Cancelar o serviço despertador

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1340 + a hora (HH) + os minutos (MM).*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

### NOTA

1. *Para cancelar todas as programações, a hora e os minutos devem ser iguais a zero (HHMM = 0000).*
2. *A hora e os minutos (HHMM) devem ser 9999 para cancelar todas as programações em intervalos.*



**Exemplo:**

Como cancelar o despertador programado para as 14 horas em um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (\*) + **1340** + a hora e os minutos **1400**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

## CAIXA POSTAL (OPCIONAL)

A facilidade **Caixa Postal (opcional)** permite recebimento e armazenamento de mensagens em uma Caixa Postal vinculada ao ramal do usuário (Caixa Postal de Ramal). A utilização da **Caixa Postal** necessita de permissão (via **PABX**) do administrador do sistema.

Esta facilidade possibilita também a gravação de mensagem personalizada de atendimento de Caixa Postal. Para verificar as opções de navegação via Caixa Postal, consulte o item Apêndice 1:

Menu da Caixa Postal, na página 104.

### Caixa Postal de Ramal (Opcional)

A **Caixa Postal de Ramal (opcional)** pode ser acessada no próprio ramal e permite recebimento e armazenamento de mensagens em uma Caixa Postal vinculada ao ramal, quando este está ocupado e/ou não atende.

A **Caixa Postal** é desativada automaticamente quando é programada para o mesmo ramal em que é programado o **Serviço Noturno\***, o qual ficará ativo. Ao desativá-lo, a **Caixa Postal** é ativada automaticamente.

**ATENÇÃO**

A facilidade **Caixa Postal** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

**NOTAS**

1. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.
2. O número do ramal para acessar à caixa postal é configurado via PABX.

**PROCEDIMENTO****Habilitar/desabilitar Caixa Postal quando ramal NR**

Para habilitar:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar
2. Tecele asterisco (\*) + **1397** + a senha do ramal do usuário.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desabilitar:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar
2. Tecele asterisco (\*) + **1398**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

## PROCEDIMENTO

### Programar a temporização para encaminhamento de chamadas à Caixa Postal de Ramal

Este procedimento permite programar o tempo para desvio das chamadas à Caixa Postal de ramal. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

1. *Para definir o tempo para desvio, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1306 + o tempo em segundo (00 a 99).*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

#### NOTA

*A chamada é direcionada diretamente para a **Caixa Postal de Ramal**, sem toque de campainha no ramal, caso os segundos sejam iguais a zero (00).*

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal não responde (NR)

Este procedimento habilita/desabilita a programação de transferência à **Caixa Postal** do ramal caso a transferência para ramal por não responde (NR) não seja executada.

#### Para habilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1761.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

#### Para desabilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (\*) + 1760.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal ocupado (LO)

Este procedimento habilita/desabilita a programação de transferência à **Caixa Postal** do ramal caso a transferência para ramal por linha ocupada (LO) não seja executada.

#### Para habilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1763.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

#### Para desabilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 1762.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

## PROCEDIMENTO

### Acessar a Caixa Postal do próprio ramal

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 131.*
3. *Navegue pela Caixa Postal (ver **Apêndice 1: Menu da Caixa Postal** na página 104), digitando os números correspondentes às opções vocalizadas pela URA.*
4. *Após a consulta, coloque o monofone no gancho.*

## Gravação de Mensagens na Caixa Postal

Esta facilidade possibilita que o usuário grave uma mensagem (recado) para a **Caixa Postal** desejada. Para realizá-la, o usuário deve acessar um número correspondente à opção vocalizada pela URA.

## PROCEDIMENTO

### Acessar a gravação de mensagem na Caixa Postal

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (\*) + 131.*
3. *Navegue pela Caixa Postal (ver Apêndice 1: Menu da Caixa Postal p.104), digitando os números correspondentes às opções de alteração de dados de usuário e alteração de mensagem vocalizadas pela URA.*
4. *Grave a nova mensagem de saudação.*
5. *Finalize a gravação repondo o monofone no gancho.*

## RAMAL CELULAR (OPCIONAL)

A solução de **Ramal Celular** é uma forma simples e eficiente de prover mobilidade aos usuários do PABX. Seu objetivo é compartilhar a estrutura oferecida pelo PABX com os celulares convencionais, como se estes fossem ramais da plataforma, incluindo o conjunto de facilidades da central Digital, tais como: siga-me, conferência, consulta transferência de chamadas e caixa postal de voz.

Com a solução **Ramal Celular**, o usuário pode atender uma chamada diretamente em seu celular como se fosse um ramal do PABX de sua empresa.

Esta solução, agregada a um plano corporativo com a Operadora de Telefonia Celular, pode ajudar na redução de custos com chamadas para celulares de funcionários situados fora da empresa, além de tornar mais fácil a sua localização.

Benefícios:

- Mobilidade.
- Usuário tem um único número de acesso.
- Redução de custos.
- Acesso ao Ramal Celular teclando apenas quatro dígitos.

- Facilidade de localização.
- Transparência de facilidades do PABX.
- Mudança do plano celular corporativo sem necessidade de mudança do número de contato do usuário.

## Configuração do Ramal Celular

A configuração do ramal celular é realizada pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígito. Por isso, caso deseje alterar a configuração ou incluir novos ramos, entre em contato com a Dígito.

## Geração de chamadas

O Serviço de Suporte ao Cliente Dígito configura um DDR\* na plataforma do cliente com a função de **Callback**. Assim, quando o usuário do ramal celular quiser fazer uma chamada, basta que ele ligue para este DDR\* e aguarde uma chamada de volta no seu celular. Ao atender a chamada, o usuário receberá tom de discar e poderá teclar o número com o qual deseja falar.

### PROCEDIMENTO

#### **Gerar chamadas através do Ramal Celular**

1. *Tecele para o DDR\* configurado na plataforma.*
2. *O PABX derrubará a chamada. Desligue a chamada e aguarde. Em aproximadamente 15 segundos o seu celular tocará.*
3. *Atenda a chamada e, ao ouvir o tom de discar (dois bipes curtos), tecele o número do telefone com o qual deseja falar.*

**ATENÇÃO**

O número do **Callback** é configurado pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígito.

**NOTA**

- 1) O flash é configurado pelo administrador do sistema e geralmente é realizado através da sequência de dígitos # # #.
- 2) O correto funcionamento do ramal celular depende do tipo de celular usado (GSM, CDMA, TDM) e da qualidade da interface celular.
- 3) Recomenda-se configurar o DTMF do aparelho celular para “curto”.

## Recebimento de chamadas através do Ramal Celular

O usuário do **Ramal Celular** recebe chamadas no seu celular como se fosse um ramal normal da plataforma, podendo utilizar todas as facilidades oferecidas, como: siga-me, conferência, consulta transparência de chamadas e caixa postal de voz.

# APÊNDICE 1:

## MENU DA CAIXA POSTAL

Será descrita a seguir a organização do menu de navegação da Caixa Postal. Caso o usuário já saiba qual opção digitar, não necessita esperar a vocalização completa da mensagem para digitar a opção desejada.

O número máximo de mensagens em cada caixa postal é configurado via **PABX** pelo administrador e representa a soma geral de mensagens não lidas e arquivadas.

Exemplo: se a caixa postal do usuário estiver configurada para armazenar um máximo de 20 mensagens, o usuário poderá ter, por exemplo, 10 mensagens não lidas e mais 10 mensagens arquivadas, ou 18 mensagens arquivadas e mais duas mensagens não lidas, etc. Consulte o item o Manual da Interface NGC Explorer.

O tempo máximo de gravação de mensagens deve ser configurado via **PABX** pelo administrador. Consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

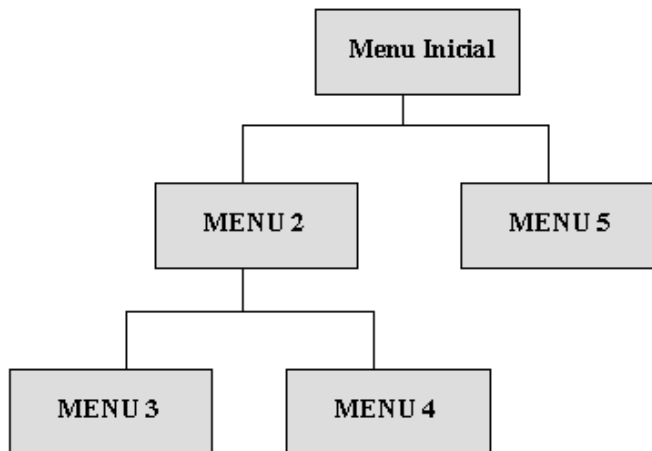
Cada opção dos menus será assim descrita: **[M.O]** – Onde “M” indica a localização do menu onde o usuário está navegando e “O” indica a opção correspondente vocalizada pela URA. Exemplo: **[1.2]** - Corresponde a **opção 2** “*Para ouvir mensagens, digite 2*” do **menu 1** (Inicial).

### **ATENÇÃO**

*Cada menu é vocalizado até três vezes. Caso o usuário não digite nenhuma opção após a espera da terceira vocalização, a navegação é finalizada (tom de ocupado).*



## DISPOSIÇÃO DOS MENUS

**Menu Inicial**

[1.2] Para ouvir mensagens, digite 2.

[1.4] Para alterar dados de usuário, digite 4.

[1.0] Para sair, digite 0 ou desligue.

**Menu Inicial**

Ouvir mensagens, digite 2.

*Menu da Caixa Postal*

---

Alterar dados de usuário, digite 4.

---

Sair, digite 0 ou desligue.

---

**[1.2] Ouvir mensagens:**

Para chegar a este menu digite: 2

**Menu Inicial**

---

Ouvir mensagens, digite 2.

---

Alterar dados de usuário, digite 4.

---

Sair, digite 0 ou desligue.

---

O sistema verificará se há alguma mensagem nova e/ou arquivada para o usuário.

Caso não haja nenhuma mensagem, o sistema vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

Caso haja mensagens, o sistema vocalizará o número de mensagens novas e/ou arquivadas existentes na caixa postal do usuário, conforme os seguintes casos:

- **Mensagens novas e arquivadas:** “Você tem X mensagem(ns) nova(s) e tem X mensagem(ns) arquivada(s).”
- **Apenas mensagens novas:** “Você tem X mensagem(ns) nova(s) e não tem mensagens arquivadas.”
- **Apenas mensagens arquivadas:** “Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).”

**Menu 2: Menu Transmitido após a vocalização do número de mensagens novas e/ou arquivadas**

[2.2] Para ouvir mensagens novas, digite 2.

[2.4] Para ouvir mensagens arquivadas, digite 4.

[2.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

### [2.2] Ouvir Mensagens Novas:

Para chegar a este menu digite: 2>2

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

Será vocalizada a primeira das mensagens novas e, em seguida, o sistema vocalizará o Menu 3.

Caso haja mais mensagens novas, o usuário deverá arquivar ou apagar a mensagem reproduzida para que o sistema reproduza a mensagem posterior.

Caso haja apenas mensagens arquivadas, o sistema vocalizará “*Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).*” e retornará ao Menu 2.

*Menu da Caixa Postal*

Caso não haja nenhuma mensagem nova nem arquivada, o sistema vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

### **Menu 3: Menu Transmitido após a vocalização de mensagem nova (recado) deixada na caixa postal**

[3.2] Para arquivar esta mensagem, digite 2.

[3.4] Para apagá-la, digite 4.

[3.6] Para ouvi-la novamente, digite 6.

[3.8] Para ouvir a data e hora desta mensagem, digite 8.

[3.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

**[3.2] Arquivar Mensagem:**

Para chegar a este menu digite: 2>2>2

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

Após o arquivamento da mensagem, o sistema vocalizará “*Mensagem arquivada com sucesso*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens novas:** o sistema vocalizará a próxima mensagem gravada e retornará ao Menu 3.
- **Caso haja apenas mensagens arquivadas:** o sistema vocalizará “Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).” e retornará ao Menu 2.

**[3.4] Apagar Mensagem:**

Para chegar a este menu digite: 2>2>4

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouví-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

Depois de apagar a mensagem, o sistema vocalizará “*Mensagem excluída com sucesso.*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens novas:** vocalizará a próxima mensagem que estiver gravada e retornará ao Menu 3.
- **Caso haja apenas mensagens arquivadas:** vocalizará “Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).” e retornará ao Menu 2.

- **Caso não haja nenhuma mensagem:** o sistema vocalizará "Sua caixa postal de voz está vazia." e retornará ao Menu Inicial.

### [3.6] Ouvir a Mensagem novamente:

Para chegar a este menu digite: 2>2>6

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

A mensagem será vocalizada novamente e, em seguida, o sistema retornará ao Menu 3.

### [3.8] Ouvir Data e Hora da mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>2>8

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

Será vocalizada a mensagem “Mensagem gravada em **X** (dia) de **Y** (mês) às **HH** horas e **MM** minutos. A identidade do chamador é **XXXX**.”.

A vocalização da identidade do chamador depende de prévia configuração através do **PABX** e, caso o chamador seja um número externo, poderá ser vocalizado também o código DDD deste número.



**ATENÇÃO**

Para saber como configurar a opção de vocalização da identidade do chamador, consulte o item Configuração de Caixa Postal de Ramal (Opcional) no Manual de Configuração do **PABX**.

**[3.0] Voltar ao menu Anterior:**

Para chegar a este menu digite: 2>2>0

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema retornará ao Menu 2.

**[2.4] Ouvir Mensagem Arquivada:**

Para chegar a este menu digite: 2>4

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

Será vocalizada a primeira das mensagens arquivadas e, em seguida, será vocalizado o Menu 4.

Caso haja mais mensagens arquivadas, o usuário deverá manter ou apagar a mensagem reproduzida para que o sistema reproduza a mensagem posterior.

Caso haja apenas mensagens novas, o sistema vocalizará “*Você tem X mensagem(ns) nova(s) e não tem mensagens arquivadas.*” e retornará ao Menu 2.

Caso não haja nenhuma mensagem nova nem arquivada, o sistema vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

**Menu 4: Menu vocalizado após a vocalização de mensagem arquivada.**

[4.2] Para manter esta mensagem, digite 2.

[4.4] Para apagá-la, digite 4.

[4.6] Para ouvi-la novamente, digite 6.

[4.8] Para ouvir data e hora desta mensagem, digite 8.

[4.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Manter mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

**[4.2] Manter Mensagem:**

Para chegar a este menu digite: 2>4>2

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Manter mensagem,

## Menu da Caixa Postal

		digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “*Mensagem mantida.*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens arquivadas:** vocalizará a próxima mensagem arquivada e retornará ao Menu 4.
- **Caso não haja mais mensagens arquivadas:** retornará ao Menu 2.

#### [4.4] Apagar Mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>4>4

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Manter mensagem, digite 2

## Menu da Caixa Postal

	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “*Mensagem excluída com sucesso.*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens novas:** vocalizará a próxima mensagem (recado) que estiver gravada e retornará ao Menu 3.
- **Caso haja apenas mensagens novas:** vocalizará “*Você tem X mensagem(ns) nova(s) e não tem mensagens arquivadas.*” e retornará ao Menu 2.
- **Caso não haja mais mensagens novas nem arquivadas:** vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

#### [4.6] Ouvir Mensagem novamente:

Para chegar a este menu digite: 2>4>6

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Manter mensagem, digite 2

	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará a mensagem novamente e retornará ao Menu 4.

#### [4.8] Ouvir Data e Hora da mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>4>8

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Manter mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.

		Voltar ao menu anterior, digite 0.
--	--	---------------------------------------

Será vocalizada a mensagem “Mensagem gravada em **X** (dia) de **Y** (mês) às **HH** horas e **MM** minutos. A identidade do chamador é **XXXX**.”

A vocalização da identidade do chamador depende de prévia configuração através do **PABX** e, caso o chamador seja um número externo, poderá ser vocalizado também o código DDD deste número.

#### ATENÇÃO

*Para saber como configurar a opção de vocalização da identidade do chamador, consulte o item Configuração de Caixa Postal de Ramal (Opcional) no Manual de Configuração do **PABX**.*

#### [4.0] Voltar ao menu Anterior:

Para chegar a este menu digite: 2>4>0

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Manter mensagem, digite 2

*Menu da Caixa Postal*

	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema retornará ao Menu 2.

### [2.0] Voltar ao menu Anterior:

Para chegar a este menu digite: 2>0

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema voltará ao menu Inicial.

### [1.4] Alterar Dados de usuário:

Para chegar a este menu digite: 4



**Menu Inicial**


---

 Ouvir mensagens, digite 2.
 

---



---

 Alterar dados de usuário, digite 4.
 

---



---

 Sair, digite 0 ou desligue.
 

---

O sistema vocalizará o Menu 5.

**Menu 5: Menu vocalizado quando o usuário digita a opção 4 do Menu Inicial**

[5.2] Para ouvir mensagem de saudação, digite 2.

[5.4] Para gravar mensagem de saudação, digite 4.

[5.6] Para remover mensagem de saudação, digite 6.

[5.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

**Menu Inicial**


---

 Ouvir mensagens, digite 2.
 

---



---

 Menu 5
 

---



---

 Alterar dados de usuário, digite 4.
 

---



---

 Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
 

---



---

 Sair, digite 0 ou desligue.
 

---



---

 Gravar mensagem de saudação, digite 4.
 

---



---

 Remover mensagem de saudação, digite 6.
 

---



---

 Voltar ao menu anterior, digite 0.
 

---

**[5.2] Ouvir Mensagem de Saudação:**

Para chegar a este menu digite: 4>2

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 5
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Gravar mensagem de saudação, digite 4.
	Remover mensagem de saudação, digite 6.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará a mensagem de saudação existente (gravada pelo usuário) e voltará ao menu 5.

Caso não haja nenhuma mensagem de saudação gravada pelo usuário, o sistema vocalizará “*Mensagem de saudação inexistente.*” e retornará ao Menu 5.

#### [5.4] Gravar Mensagem de Saudação:

Para chegar a este menu digite: 4>4

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 5
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Gravar mensagem de saudação, digite 4.
	Remover mensagem de saudação, digite 6.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “Após o sinal, grave sua mensagem de saudação.”

*Menu da Caixa Postal*

Após gravar sua mensagem de saudação, o usuário deverá teclar (asterisco) no telefone utilizado para navegação na caixa postal, para indicar o encerramento da gravação.

Em seguida, o sistema vocalizará a mensagem de saudação gravada e retornará ao Menu 5.

Caso já exista mensagem de saudação gravada pelo usuário, a nova mensagem de saudação será gravada sobre a mensagem de saudação existente.

### [5.6] Remover Mensagem de Saudação:

Para chegar a este menu digite: 4>6

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 5
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Gravar mensagem de saudação, digite 4.
	Remover mensagem de saudação, digite 6.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “*Mensagem de saudação removida.*” e retornará ao Menu 5.

Caso não haja mensagem de saudação, o sistema vocalizará “*Mensagem de saudação inexistente.*” e retornará ao Menu 5.

### [5.0] Voltar ao menu Anterior:

Para chegar a este menu digite: 4>0

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2

*Menu da Caixa Postal*

Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema retornará ao Menu Inicial.

**[1.0] Sair (Finalizar Navegação):**

Para chegar a este menu digite: 0 (ou desligue)

**Menu Inicial**

Ouvir mensagens, digite 2.

Alterar dados de usuário, digite 4.

Sair, digite 0 ou desligue.

O sistema finalizará a navegação na Caixa Postal (tom de ocupado).

Ao digitar 0 (zero) durante navegação nos outros menus da Caixa Postal, o usuário apenas retorna ao menu anterior, ou seja, poderá realizar a finalização apenas ao desligar o telefone utilizado para a navegação (monofone no gancho).

# GLOSSÁRIO

Palavra	Descrição
<b>Bilhete</b>	Relatório que contém as chamadas efetuadas e recebidas no ramal. O grau de detalhamento das chamadas é configurado via PABX.
<b>Chamada externa</b>	Chamada feita de um ramal do NGC para um telefone da rede pública ou vice-versa. Para efetuar chamadas externas, utilizam-se as rotas ou conta e senha.
<b>Chamada interna</b>	Chamada feita de um ramal do NGC para outro.
<b>Chefe</b>	Ramal destinado geralmente ao usuário com cargo de chefia. Todas as chamadas destinadas a esse ramal (com exceção de algumas, configuradas via PABX) são atendidas obrigatoriamente pela <u>secretária</u> e convenientemente transferidas. Um ramal chefe pode ter associado a si vários ramais <u>secretária</u> (máximo de 09). O ramal é categorizado como chefe através de configuração via PABX.

Palavra	Descrição
<b>Conta e senha do usuário</b>	A conta é um arquivo associado ao usuário, onde são registrados os acessos deste a determinados serviços ou facilidades no NGC. Cada usuário recebe uma conta, que é identificada por um número e uma chave (senha) de acesso a esta conta. A conta e sua respectiva senha são individuais e de inteira responsabilidade do usuário.
<b>DDR</b>	(Discagem direta a ramal) Processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário externo ao serviço telefônico tem acesso direto aos ramais de uma Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT).
<b>Dígito finalizador de controle</b>	Pode assumir uma série de valores, e cada valor indica uma diferenciação no registro do ponto. A presença desse dígito ou sequência de dígitos é configurada na fábrica, ou seja, é opcional. Dessa forma, o registro de ponto pode ter um, dois ou nenhum dígito finalizador de controle.
<b>Estacionamento</b>	Espaço reservado no NGC para direcionar chamadas externas durante uma conversação. As chamadas direcionadas aguardam com música até que se possa atendê-las.
<b>Grupo</b>	Conjunto pré-configurado de ramais que permite atendimento por qualquer um de seus ramais integrantes quando chamado pelo respectivo número identificador.
<b>Identidade do chamador</b>	Número do telefone chamador (externo) ou ramal (interno).
<b>Linha Externa</b>	Número de telefone da rede pública (externo).

Palavra	Descrição
<b>Número Físico</b>	Número do ramal que identifica a localização da conexão deste no circuito da placa de ramais do sistema.
<b>Número Lógico</b>	Número do ramal usado para fazer chamadas (chamadas). Pertence ao plano de <b>numeração do sistema</b> .
<b>Ring</b>	Som emitido pelo telefone para indicar recebimento de chamada.
<b>Rota</b>	Canais configurados para fazer a comunicação dos ramais do <b>NGC</b> com a rede pública ou com um outro dispositivo (uma outra central, por exemplo) e vice-versa. Cada ramal está associado a uma rota fixa ou a várias rotas, dependendo da categoria. A relação de cada ramal com uma ou mais rotas (ou nenhuma) é definida via <b>PABX</b> .
<b>Secretária</b>	Ramal destinado geralmente ao usuário com cargo de assessoria ( <i>secretária</i> ). Recebe chamadas direcionadas ao ramal <i>chefe</i> e as transfere de acordo com a necessidade. Um ramal <i>secretária</i> pode estar associado a mais de um ramal <i>chefe</i> (máximo de 09). O ramal é categorizado como <i>secretária</i> através de configuração via <b>PABX</b> .
<b>Senha do usuário</b>	Número vinculado ao ramal do usuário. Permite bloquear o acesso de pessoas não autorizadas a determinadas facilidades. A senha padrão para todos os ramais é 4567.

Palavra	Descrição
<b>Telefonista</b>	Ramal destinado ao usuário que irá operar o sistema <b>PABX</b> . Tem permissão para alterar as configurações de todos os ramais e também monitorar o funcionamento do sistema. O ramal é categorizado como <i>telefonista</i> através de configuração via <b>PABX</b> .
<b>Unidade de Resposta Audível (URA)</b>	Dispositivo do <b>NGC</b> que emite mensagens de voz, indicando que uma operação foi efetuada com sucesso ou não. Atua sempre que uma programação é feita no ramal do usuário. A <i>URA</i> também vocaliza um menu de opções para navegação em serviços como a <i>Caixa Postal</i> .
<b>Serviço Noturno</b>	Serviço do <b>NGC</b> que permite, em um determinado horário, direcionar as chamadas destinadas ao ramal da telefonista para um ramal ou grupo de ramais, podendo ser emitida uma mensagem de atendimento. As configurações do <b>Serviço Noturno</b> são definidas via <b>PABX</b> .
<b>SIP</b>	(Session Initiation Protocol) Protocolo de Inicialização de Sessão. É um protocolo de sinalização definido pelo IETF para controle de comunicações multimídia sobre redes IP. Vem sendo amplamente aceito pela comunidade VoIP, operadoras e fornecedores de soluções porque é um protocolo leve (usa menos overhead porque não é recheado por uma família de protocolos adicionais que tentam definir cada aspecto de uma sessão da comunicação IP), sendo mais fácil para o desenvolvimento de produtos, oferecendo menos custo para implementação e suporte que o H.323. É também compatível com outros protocolos VoIP, tais como H.323 e MGCP/Megaco.



